
DIPLOMARBEIT

Herr Ing.

Christoph Grünberger

**Integration der Prozesse des
Betrugsbekämpfungsgesetzes
in die bestehenden Prozesse
des Auftraggeber-
Haftungsgesetzes**

Krems, 2012

DIPLOMARBEIT

Integration der Prozesse des Betrugsbekämpfungsgesetzes in die bestehenden Prozesse des Auftraggeber- Haftungsgesetzes

Autor:

Herr Ing. Christoph Grünberger

Studiengang:

Wirtschaftsingenieurwesen

Seminargruppe:

KW08wNA

Erstprüfer:

Prof. Dr. rer. pol. Andreas Hollidt

Zweitprüfer:

Prof. Dr. rer. oec. Johannes N. Stelling

Einreichung:

Krems, 16.04.2012

Verteidigung/Bewertung:

Mittweida, 2012

Bibliografische Beschreibung:

Grünberger, Christoph:

Integration der Prozesse des Betrugsbekämpfungsgesetzes in die bestehenden Prozesse des Auftraggeber-Haftungsgesetzes – 2012 - VI, 86

Mittweida, Hochschule Mittweida, Fakultät Wirtschaftswissenschaften, Diplomarbeit, 2012

Referat:

Die vorliegende Arbeit beschäftigt sich mit der Integration, der aus der Gesetzesnovelle der Betrugsbekämpfung resultierenden Prozesse in eine bereits bestehende Prozesslandschaft des Auftraggeber-Haftungsgesetzes. Um diese bestehende Prozesslandschaft zu kennen, werden in einem ersten Schritt die vorhandenen Prozesse identifiziert, beschrieben und visualisiert. In einem weiteren Schritt folgt die Analyse der Prozesse des Gesetzes zur Betrugsbekämpfung. Die neu resultierenden Prozesse werden dokumentiert und grafisch dargestellt. Als Hauptziel dieser Arbeit geht die Symbiose der bestehenden und der neu geschaffenen Prozesse hervor und werden visuell als Gesamtprozesse dargestellt. Diese gewährleisten einen reibungslosen Prozessablauf bei der Gesetze.

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis	I
Abbildungsverzeichnis	IV
Tabellenverzeichnis	V
Abkürzungsverzeichnis	VI
1 Einleitung.....	1
1.1 <i>Zielsetzung und Aufbau der Arbeit</i>	2
1.2 <i>Erklärung zur geschlechtsneutralen Formulierung.....</i>	2
2 Theoretische Grundlagen	3
2.1 <i>Begriffsdefinition.....</i>	3
2.2 <i>Anforderungen und Probleme in Unternehmen</i>	4
2.3 <i>Das Problem der „Zeitschere“.....</i>	4
2.4 <i>Unterschied zwischen Prozess und Geschäftsprozess.....</i>	6
2.5 <i>Funktions- versus Prozessorganisation</i>	7
2.6 <i>Primäre und sekundäre Geschäftsprozesse</i>	8
2.6.1 <i>Primäre Geschäftsprozesse</i>	9
2.6.2 <i>Sekundäre Geschäftsprozesse.....</i>	9
3 Auftraggeber-Haftungsgesetz	11
3.1 <i>Haftungsbestimmungen.....</i>	11
3.2 <i>Entfall der Haftung durch Eintragung in die HFU-Gesamtliste</i>	11
3.3 <i>Entfall der Haftung durch Zahlung an das Dienstleistungszentrum</i>	12
3.4 <i>Haftung bei Umgehungsgeschäften</i>	12
3.5 <i>Betrugsbekämpfungsgesetz</i>	12
3.6 <i>Gesetzliche Veröffentlichungen</i>	13
3.7 <i>Dienstleistungszentrum – Auftraggeber Haftung.....</i>	13
3.8 <i>Krankenversicherungsträger.....</i>	14
3.9 <i>Beitragskonto</i>	14
3.10 <i>Auftraggeber und Auftragnehmer</i>	14

3.11	<i>Applikation AGH</i>	15
3.12	<i>Dienstgeber</i>	15
3.13	<i>Generalklausel</i>	15
3.14	<i>Allspartenservice</i>	16
4	Geschäftsprozessanalyse	17
4.1	<i>Identifizierung von Geschäftsprozessen</i>	17
4.2	<i>Prozessbeschreibung und Prozessdokumentation</i>	19
4.2.1	Dokumentenstudium	19
4.2.2	Workshop.....	19
4.2.3	Interview (mündlich):	20
4.2.4	Befragung (schriftlich):	21
4.3	<i>Gestaltung der Geschäftsprozesse</i>	21
4.3.1	Methoden der Prozessmodellierung.....	21
4.3.2	Ereignisgesteuerte Prozesskette (EPK)	22
4.3.3	Unified Modeling Language (UML).....	25
4.3.3.1	Use Case Diagram.....	25
4.3.3.2	Activity Diagram	26
4.3.4	Business Process Model and Notation (BPMN)	27
4.3.5	Auswahl der Modellierungsmethode	30
5	Praktische Umsetzung	31
5.1	<i>Aufgabenstellung und Zielsetzung</i>	31
5.2	<i>Schriftliche Dokumentation der Ist-Prozesse</i>	31
5.2.1	Identifizierung und Beschreibung der Ist-Geschäftsprozesse	32
5.2.2	Identifizierung und Beschreibung der Ist-Teilprozesse	36
5.2.2.1	Ist-Teilprozessbeschreibung „Erst-/Wiederaufnahmeantrag verwalten“	38
5.2.2.2	Ist-Teilprozessbeschreibung „Guthabenauszahlungsantrag verarbeiten“	46
5.2.2.3	Ist-Teilprozessbeschreibung „Haftungsbetrag verarbeiten“	52
5.2.2.4	Ist-Teilprozessbeschreibung „HFU-Gesamtliste verwalten“	56
5.3	<i>Visuelle Darstellung der Ist-Prozesse</i>	62
5.4	<i>Schriftliche Dokumentation der Soll-Prozesse</i>	66
5.4.1	Identifizierung und Beschreibung der BBKG-Geschäftsprozesse	66
5.4.2	Identifizierung und Beschreibung der BBKG-Teilprozesse	70
5.4.2.1	Soll-Teilprozessbeschreibung „Streichung durch Finanzamt durchführen“	70
5.4.2.2	Soll-Teilprozessbeschreibung „Wiederaufnahme nach Streichung Finanz verarbeiten“.....	71
5.4.2.3	Soll-Teilprozessbeschreibung „Haftungsbetrag verarbeiten“	74
5.5	<i>Visuelle Darstellung der BBKG-Prozesse:</i>	79

5.6	<i>Visuelle Darstellung der Gesamtprozesse</i>	82
6	Zusammenfassung.....	85
6.1	<i>Zusammenfassung.....</i>	85
6.2	<i>Schlussbemerkung.....</i>	85
6.3	<i>Fazit</i>	86
	Literaturverzeichnis	VII
	Erklärung	

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Die „Zeitschere“	5
Abbildung 2: Prozess vs. Geschäftsprozess	6
Abbildung 3: Geschäftsprozessbeschreibung	20
Abbildung 4: Ereignisgesteuerte Prozesskette (EPK).....	23
Abbildung 5: Use Case Diagramm	26
Abbildung 6: Activity Diagram	27
Abbildung 7: Die Basiselemente der BPMN	28
Abbildung 8: Use Case Diagramm AGH.....	33
Abbildung 9: Ist-Prozess "Erst-/Wiederaufnahmeantrag verarbeiten"	62
Abbildung 10: Ist-Prozess "Guthabenauszahlungsantrag verarbeiten"	63
Abbildung 11: Ist-Prozess „Haftungsbetrag verarbeiten“	64
Abbildung 12: Ist-Prozess "HFU-Gesamtliste verwalten"	65
Abbildung 13: Use Case Diagramm BBKG	67
Abbildung 14: Soll-Prozess „Streichung durch Finanzamt beantragen“	79
Abbildung 15: Soll-Prozess "Wiederaufnahme nach Streichung Finanz verarbeiten"	80
Abbildung 16: Soll-Prozess „Haftungsbetrag verarbeiten“	81
Abbildung 17: Gesamtprozess "Erst-/Wiederaufnahmeantrag verarbeiten"	82
Abbildung 18: Gesamtprozess „Haftungsbetrag verarbeiten“	83
Abbildung 19: Gesamtprozess "HFU-Gesamtliste verwalten"	84

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Ist-Geschäftsprozess „Erst-/Wiederaufnahmeantrag verarbeiten“	34
Tabelle 2: Ist-Geschäftsprozess „Guthabenauszahlungsantrag verarbeiten“	35
Tabelle 3: Ist-Geschäftsprozess „Haftungsbetrag verarbeiten“	35
Tabelle 4: Ist-Geschäftsprozess „HFU-Gesamtliste verwalten“	36
Tabelle 5: Soll-Geschäftsprozess „Streichung durch Finanzamt durchführen“	68
Tabelle 6: Soll-Geschäftsprozess „Wiederaufnahme nach Streichung Finanz verarbeiten“	69
Tabelle 7: Soll-Geschäftsprozess „Haftungsbetrag verarbeiten“	70

Abkürzungsverzeichnis

AGH	Auftraggeber-Haftungsgesetz
Anm.	Anmerkung
ASVG	Allgemeine Sozialversicherungsgesetz
BBKG	Betrugsbekämpfungsgesetz
BGBI.	Bundesgesetzblatt
BPMN	Business Process Model and Notation
bzw.	beziehungsweise
d.h.	das heißt
DG	Dienstgeber
DGNR	Dienstgebernnummer
DLZ-AGH	Dienstleistungszentrum Auftraggeber-Haftung
eEPK	erweiterte Ereignisgesteuerte Prozesskette
EPK	Ereignisgesteuerte Prozesskette
HFU-Gesamtliste	Liste der haftungsfreistellenden Unternehmen
IESG	Insolvenz-Entgeltsicherungsgesetz
inkl.	inklusive
KV-Träger	Krankenversicherungsträger
NÖGKK	Niederösterreichische Gebietskrankenkasse
UML	Unified Modeling Language
UStG	Umsatzsteuergesetz
usw.	und so weiter
v.a.	vor allem/allen
vgl.	vergleiche
WGKK	Wiener Gebietskrankenkasse
z.B.	zum Beispiel

1 Einleitung

Durch das Auftreten zahlreicher dubioser Subfirmen in der Bauwirtschaft, hat der Sozialbetrug in den letzten Jahren ein besorgniserregendes Ausmaß erreicht. Auf Grund des großen, dadurch resultierenden, finanziellen Schadens für die österreichische Sozialversicherung wurden von der Wiener Gebietskrankenkasse sowohl Änderungen im Strafrecht, als auch die Einführung einer Generalunternehmerhaftung gefordert.

Mit der Intention, dem fortschreitenden Betrug an der Sozialversicherung Einhalt zu gebieten, wurde das ASVG (Allgemeine Sozialversicherungsgesetz) per 01.09.2009 novelliert und die sogenannte Auftraggeber-Haftung eingeführt. Von dieser Novelle betroffen, sind jene Bauleistungen, welche gemäß § 19 Abs. 1a des Umsatzsteuergesetzes 1994 ohne Umsatzsteuer zu fakturieren sind.

Diese geschaffenen Haftungsbestimmungen finden ihren Anwendungsbereich in der Haftung des Auftraggebers für den Subunternehmer. Dies bedeutet, dass die Haftung grundsätzlich auf den unmittelbar übergeordneten Auftraggeber übertragen wird. Um die erwarteten Umgehungsgeschäfte durch weitere Subvergaben auszuschließen, war es unabdingbar, bei Verdacht auf Umgehungskonstruktionen, eine Durchgriffshaftung auf die übergeordneten Unternehmen vorzusehen.

Mit Einführung der neuen Haftungsbestimmungen des Betrugsbekämpfungsgesetzes wurde beschlossen, dass zusätzlich, zu dem bereits vorhandenen Gesetz, die Haftung des Auftraggebers ausgedehnt werden soll. Die Haftung erstreckt sich nun neben den Abgaben an die österreichische Sozialversicherung hinaus, auf die lohnabhängigen Abgaben des Finanzamtes.

Mit dem Datum des in Kraft tretens des Gesetzes der Betrugsbekämpfung ist es notwendig geworden, einen Rahmen für die organisatorische Abwicklung zu schaffen. Auf Grund dieser neuen gesetzlichen Anforderungen sind die vorhandenen Prozesse so anzupassen bzw. zu erweitern um zu gewährleisten, dass die neuen Bestimmungen administrativ abgedeckt werden können. Um eine erfolgreiche Integration sicherzustellen, ist es in einem ersten Schritt notwendig die vorhandenen Prozesse zu kennen. Diese müssen analysiert, beschrieben und visuell dargestellt werden. In einem weiteren Schritt müssen die neuen Prozesse, auf Grundlage der gesetzlichen Bestimmungen, geschaffen, dokumentiert und grafisch dargestellt werden. Die bereits bestehenden Prozesse müssen mit den neu geschaffenen Prozessen verschmelzen, um eine erfolgreiche Einbindung der Prozesse zu gewährleisten.

1.1 Zielsetzung und Aufbau der Arbeit

Die Zielsetzung dieser Diplomarbeit beinhaltet neben der Analyse der bestehenden Geschäftsprozesse zum Gesetz der Auftraggeber-Haftung auch die Identifikation der Geschäftsprozesse des Betrugsbekämpfungsgesetzes. Diese werden im Anschluss in das bestehende Prozesssystem integriert. Die vorhandenen und benötigten Prozesse werden analysiert, dokumentiert und visualisiert.

Die Arbeit gliedert sich in einen theoretischen (Kapitel 2 - 4) und einen praktischen (Kapitel 5) Teil. Kapitel 2 beschäftigt sich mit den allgemeinen Informationen zum Thema Geschäftsprozessmanagement, Kapitel 3 beschreibt den Inhalt der Gesetze zur Auftraggeber-Haftung bzw. Betrugsbekämpfung, bietet einen Überblick über die dafür erforderlichen Institutionen und gibt eine Beschreibung der häufig verwendeten Begriffe wieder. Kapitel 4 beschreibt den allgemeinen Aufbau und Ablauf der Geschäftsprozessanalyse. Zusätzlich werden die, im Praxisteil, verwendeten Methoden erklärt. Kapitel 5, der Praxisteil, beinhaltet die Durchführung der Geschäftsprozessanalyse für die Ist- und Soll-Prozesse, sowie die dazugehörige Integration in diese.

1.2 Erklärung zur geschlechtsneutralen Formulierung

Schließlich möchte ich einem möglichen Missverständnis vorbeugen, da der Autor in dem gesamten Skriptum die männliche Sprachform verwendet. Was in meiner Redeweise partikular zu männlich geraten ist, fällt auf und kann zu feministischer Kritik einladen. Gleichwohl versichere ich den Lesern, dass ich die Emanzipation der Frau als eine selbstverständliche Gewissheit verstehe und die maskuline Grammatik- und Sprachform alleine um der einfacheren Lesbarkeit des Textes willen gewählt habe.

2 Theoretische Grundlagen

Dieses Kapitel soll einen ersten einleitenden theoretischen Überblick über das Thema Geschäftsprozessmanagement schaffen. Es beschäftigt sich neben einer breit gestreuten Begriffsdefinition auch mit den Problemen, mit denen die Unternehmen in der Praxis konfrontiert werden. Anhand der „Zeitschere“ wird erklärt, dass die Reaktionszeit der Unternehmen in den letzten Jahren eine abnehmende Tendenz zeigt und dass die Prozessorientierung eine Möglichkeit bzw. ein Grund ist, dieser Tendenz entgegen zu wirken. Um das Kapitel abzurunden, wird eine Abgrenzung zwischen Prozessen und Geschäftsprozessen inklusive der dafür notwendigen Organisationsstruktur sowie die Unterscheidung zwischen den primären und sekundären Geschäftsprozessen beschrieben.

2.1 Begriffsdefinition

„Geschäftsprozessmanagement ist ein integriertes System aus Führung, Organisation und Controlling, das eine zielgerichtete Steuerung der Geschäftsprozesse ermöglicht. Es ist auf die Erfüllung der Bedürfnisse der Kunden und anderer Interessensgruppen ausgerichtet und trägt wesentlich dazu bei, die strategischen und operativen Ziele des Unternehmens zu erreichen.“ ¹

„Unter Business Process Management (BPM) versteht man alle Aktivitäten, um die modellbasierten automatisierten Geschäftsprozesse (samt manueller Aktivitäten) eines Unternehmens (und unternehmensübergreifend) stets optimal ablaufen lassen zu können.“ ²

„Prozessmanagement umfasst planerische, organisatorische und kontrollierende Maßnahmen zur zielorientierten Steuerung der Wertschöpfungskette eines Unternehmens hinsichtlich Qualität, Zeit, Kosten und Kundenzufriedenheit.“ ³

Die Begriffe zum Geschäftsprozessmanagement sind breit gestreut. Obwohl die Definitionen auseinander gehen, so ist die Kernaussage dennoch ident.

Beim Geschäftsprozessmanagement wird versucht, die in einem Unternehmen durchzuführenden Aktivitäten zu identifizieren, zu gestalten, zu dokumentieren, zu implementieren, zu steuern und zu verbessern. Wichtig ist die Berücksichtigung der Organisations-

¹ (Schmelzer & Sesselmann, 2010, S. 6)

² (Fraunhofer-Institut ISST für Software- und Systemtechnik, 2009, S. 1)

³ (Gaitanides, Scholz, & Vrohings, 1994, S. 3)

struktur sowie der strategischen Ausrichtung mit der Einbindung der dafür verantwortlichen Prozessbeteiligten.

2.2 Anforderungen und Probleme in Unternehmen

Die Unternehmen werden täglich mit ständig wachsenden Anforderungen konfrontiert welchen oft Problemen gegenüber stehen können. Diese sind anhand der Stichwörter „Effektivität“ und „Effizienz“ zu beschreiben.

Unter Effektivität versteht man, „das Richtige“ zu tun wie zum Beispiel die richtigen Kernkompetenzen zu erkennen und auf zu bauen oder die richtigen Märkte aus zu wählen und dafür die richtigen Produkte zu entwickeln. Diese Punkte sind in der Unternehmensstrategie verankert und beinhalten die Visionen, Strategien und Ziele.

Aus dieser mangelhaften Effektivität resultieren unzufriedene Kunden sowie unzufriedene Mitarbeiter.

Unter Effizient versteht man, „etwas Richtig“ zu tun wie zum Beispiel die wirtschaftliche Umsetzung der zu erreichenden Ziele. Sind die Prozesse mit nicht wertschöpfenden Aufgaben überladen, resultiert daraus, wegen der vielen Schnittstellen, ein hoher Koordinationsaufwand, welcher einen großen Kostenblock im Unternehmen darstellt. ⁴

„Parameter für die Effizienz sind Zeiten, Qualität und Kosten. Diese Größen stehen miteinander in enger Beziehung.“ ⁵

Somit ist der Effektivität ebenso eine hohe Aufmerksamkeit zu schenken wie der Effizienz. Viele dieser Effektivitäts- und Effizienzprobleme haben ihre Wurzel in nicht vorhandenen bzw. unzureichend beherrschten Geschäftsprozessen.

Die richtigen Dinge sind richtig zu tun!

2.3 Das Problem der „Zeitschere“

Bei der Analyse der Unternehmen ist zu beobachten, dass sich ein starker Wandel bezüglich Komplexität und Dynamik der Märkte vollzogen hat. Während die Unternehmen bestrebt sind, jedes Jahr ihr Unternehmen wachsen zu lassen und die Gewinne zu steigern, zeigt sich, dass die Märkte kurzlebiger werden und eine kürzere Reaktionszeit zulassen.

⁴ Vgl. Schmelzer & Sesselmann, Geschäftsprozessmanagement in der Praxis, München 2010, S. 3

⁵ (Schmelzer & Sesselmann, 2010, S. 3)

Dies hat zur Folge, dass in den letzten Jahren bereits einige Systeme zur Frühwarnung und aktiven Krisenmanagement diskutiert worden sind. Trotz dieser Bemühungen scheint es, dass sich eine Art Zeitschere geöffnet hat.⁶

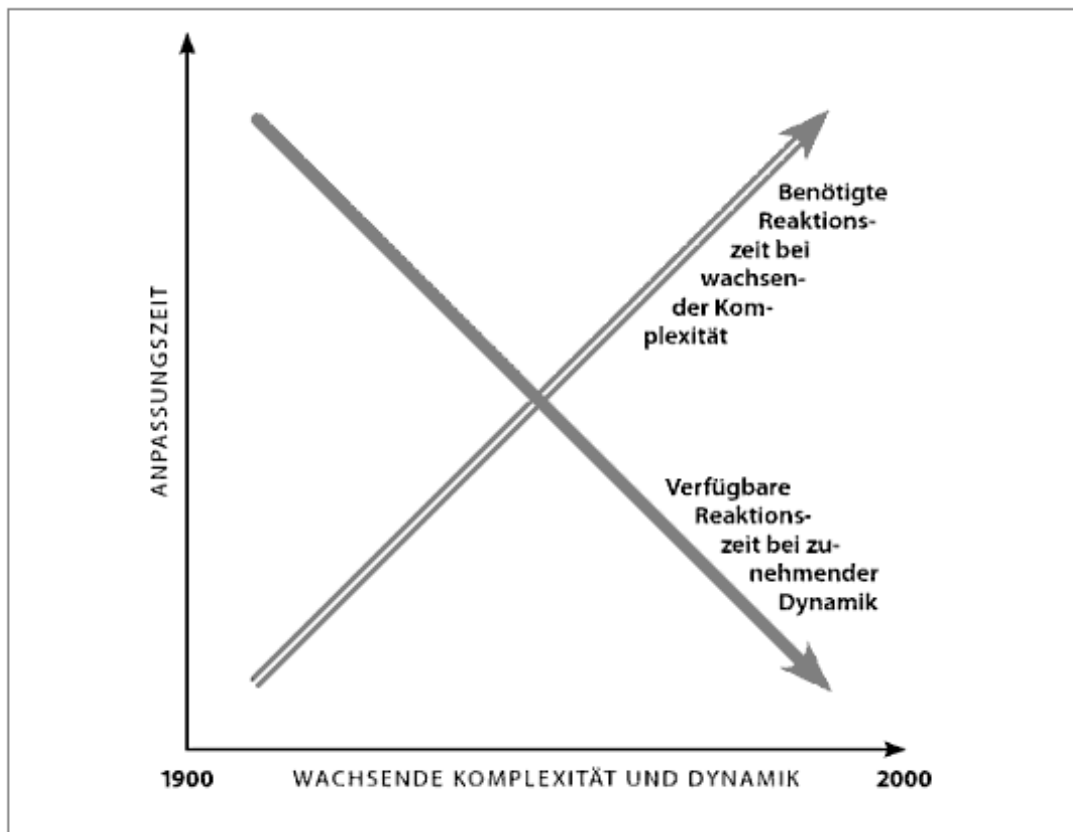


Abbildung 1: Die „Zeitschere“

Quelle: Bleicher, Das Konzept Integriertes Management , Frankfurt 2011, S. 59

Die soeben dargestellte Abbildung zeigt, dass sich in den letzten Jahren die Nachfrage des Marktes, nach einer sich laufend erhöhenden Reaktionszeit der Unternehmen, erhöht hat und gleichzeitig die Dynamik des Marktes, das Angebot der verfügbaren Reaktionszeit zur Problemlösung, immer kleiner werden lässt. Verantwortlich dafür sind, insbesondere bei älteren und größeren Unternehmen, die kulturellen und strukturellen Erstarrungstendenzen sowie das Festhalten an die bisher bewährten Führungsmethoden. Somit müssen die Unternehmen bemüht sein, auf zukunftsweisende Strukturen und Kulturen zu setzen.⁷

⁶ Vgl. Bleicher, Das Konzept Integriertes Management , Frankfurt 2011, S. 58

⁷ Vgl. Bleicher, Das Konzept Integriertes Management , Frankfurt 2011, S. 59

„Wettbewerbsvorteile erzielen vor allem die Unternehmen, die schneller als ihre Wettbewerber auf Veränderungen von Märkten, Kunden und Technologien reagieren. Ihre Stärken sind hohe Produktivität und kurze Reaktionszeiten.“⁸

2.4 Unterschied zwischen Prozess und Geschäftsprozess

Im Allgemeinen ist unter dem Begriff „Prozess“ eine Reihe von Aktivitäten zu verstehen, welche eine definierte Eingabe (Input) in ein definiertes Ergebnis (Output) umwandeln. Unter Input sind die Einsatzfaktoren für den Prozess, wie z.B. Arbeitsleistung, Informationen oder Betriebsmittel zu verstehen. Diese werden durch den Prozess in einen Output, wie z.B. Dienstleistungen, Lösungen oder Produkte, transferiert. Der Input wird von Lieferanten zur Verfügung gestellt und der Output an den Kunden weitergegeben. Somit ist auch von einer Lieferanten-Kunden-Beziehung zu sprechen.⁹

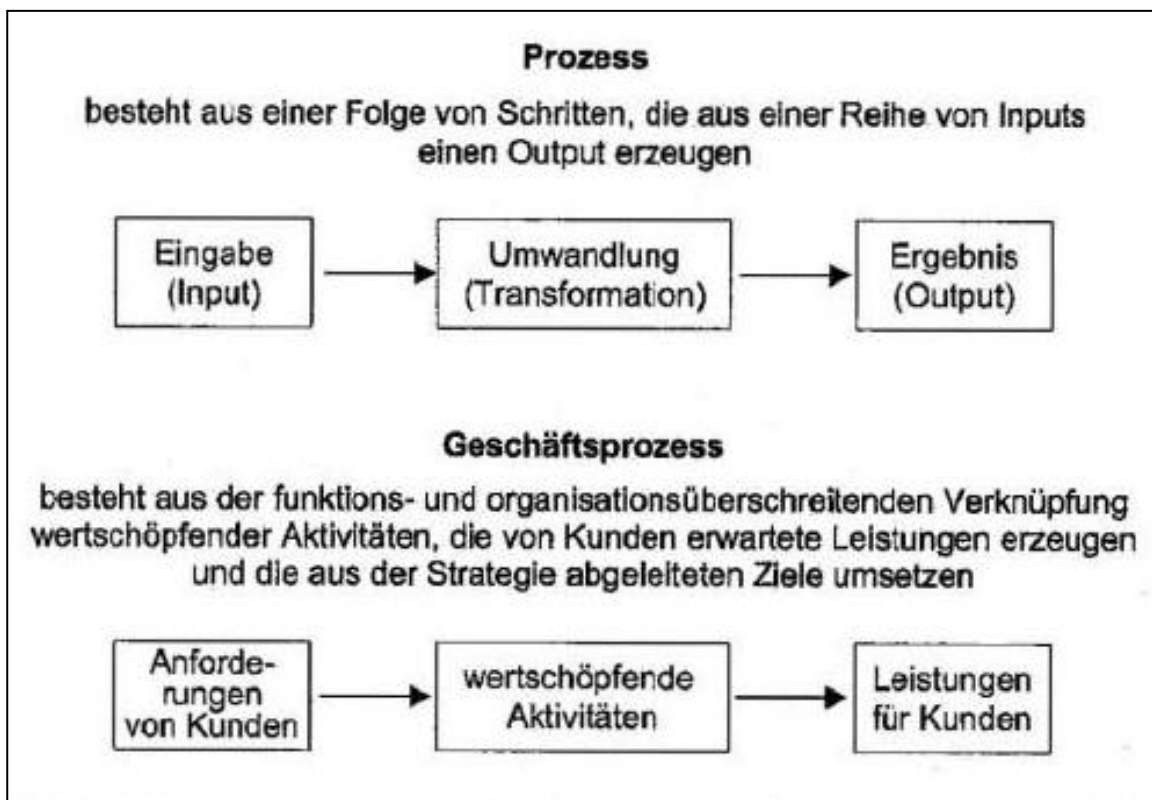


Abbildung 2: Prozess vs. Geschäftsprozess

Quelle: Schmelzer & Sesselmann, Geschäftsprozessmanagement in der Praxis, München 2010, S. 62

⁸ (Schmelzer & Sesselmann, 2010, S. 2)

⁹ Vgl. Schmelzer & Sesselmann, Geschäftsprozessmanagement in der Praxis, München 2010, S. 62

„Ein Geschäftsprozess besteht aus der funktions- und organisationsüberschreitenden Verknüpfung wertschöpfender Aktivitäten, die von Kunden erwartete Leistungen erzeugen und die aus der Geschäftsstrategie abgeleiteten Prozessziele umsetzen.“¹⁰

Wie in obiger Abbildung zu erkennen ist, ist ein Prozess bereits eine Verknüpfung weniger Tätigkeiten zur Erstellung eines Arbeitsergebnisses, welche einen Input in einen Output transformieren.

Bei den Geschäftsprozessen sind die Start- und Endpunkte die Kunden. Ihren Startpunkt bilden die Bedürfnisse und Erwartungen des Kunden unter Berücksichtigung der Unternehmensziele („die richtigen Dinge tun“). Als Endpunkt steht die Leistung, in Form von Dienstleistungen oder Produkten, um diese zu erfüllen. Dadurch werden Geschäftsprozesse auch als End-to-End-Prozesse (vom Kunden zum Kunden) bezeichnet.

In einem Geschäftsprozess sind all jene Tätigkeiten, welche für die Erstellung der Leistung für den Kunden notwendig, gebündelt organisiert sind. Man spricht auch von Aktivitäten, welche an der Wertschöpfungskette ausgerichtet sind.

Grundsätzlich kann bei Geschäftsprozessen zwischen wertschöpfenden und nicht wertschöpfenden Aktivitäten unterschieden werden. Somit sollten die Aktivitäten welche nicht direkt an der Wertschöpfungskette ausgerichtet sind, soweit es möglich ist, eliminiert werden, da diese die Prozesseffizienz („die Dinge richtig tun“) mindern.¹¹

2.5 Funktions- versus Prozessorganisation

Der Unterschied beider Organisationsformen ist, dass bei einer Funktionsorganisation die Organisation an den Funktionen und bei der Prozessorganisation die Organisation an den Geschäftsprozessen ausgerichtet ist.¹²

Berechtigung hatte die funktionale Organisation vor allem in Zeiten hoher Marktstabilität, langer Produktlebenszyklen, überschaubaren Märkten, großen Stückzahlen und stabiler Technologien. In Zeiten schnell schwankender Kundenbedürfnisse, Märkte und Technologien, hat diese Art der Organisation erhebliche Schwierigkeiten.¹³

Als Alternative dazu, bietet sich eine Organisationform an, welche sich an den Geschäftsprozessen orientiert. Dieser besteht aus einer organisations- und funktionsüberschreitenden Kopplung wertschöpfender Aktivitäten, die von der Geschäftsstrategie abgeleitet sind

¹⁰ (Schmelzer & Sesselmann, 2010, S. 63)

¹¹ Vgl. Schmelzer & Sesselmann, Geschäftsprozessmanagement in der Praxis, München 2010, S. 64

¹² Vgl. Schmelzer & Sesselmann, Geschäftsprozessmanagement in der Praxis, München 2010, S. 73

¹³ Vgl. Schmelzer & Sesselmann, Geschäftsprozessmanagement in der Praxis, München 2010, S. 75

und die vom Kunden erwartete Leistung erzeugt. Mit der Einführung der Geschäftsprozesse muss versucht werden, die strukturbedingte Zerstückelung der Prozesse in der Funktionsorganisation zu eliminieren und die unternehmerischen Aktivitäten auf die Geschäftsziele auszurichten um die Kundenanforderungen zu erfüllen. „Es gilt die Leitlinie, dass die Struktur den Prozessen zu folgen hat und nicht die Prozesse der Struktur.“¹⁴

Merkmale bzw. Vorteile der an den Prozessen ausgerichteten Organisationsform sind:¹⁵

- Stärkere Kundenorientierung
- Weniger Schnittstellen
- Geringerer Koordinationsaufwand
- Klare Verantwortung für das Prozessergebnis
- Systematische Steigerung der Prozessleistung

Auch wenn die Ablösung der Funktionsorganisation ein weitreichender organisatorischer Eingriff ist, ist es für eine funktionierende Umsetzung der Geschäftsprozesse wichtig, dass diese an der Unternehmensorganisation ausgerichtet sind.

2.6 Primäre und sekundäre Geschäftsprozesse

Da die Geschäftsprozesse in sich unterschiedlich sind, haben diese auch unterschiedliche Auswirkungen auf den Kundennutzen und somit auf den Unternehmenserfolg. Manche Geschäftsprozesse sind für die Leistungserstellung der Kunden zuständig, während andere wiederum unterstützende Aufgaben für diese wahrnehmen oder für die Managementaufgaben benötigt werden.

Auf die Praxis umgelegt, ist eine klare inhaltliche Differenzierung der Leistungsprozesse, Unterstützungsprozesse und Managementprozesse nicht möglich, da nicht klar abgegrenzt werden kann, was als Management- bzw. Unterstützungsprozess gesehen werden kann. Somit die Empfehlung, die Prozesse in die Kategorien primäre und sekundäre Geschäftsprozesse zu untergliedern.¹⁶

¹⁴ (Schmelzer & Sesselmann, 2010, S. 77)

¹⁵ Vgl. Schmelzer & Sesselmann, Geschäftsprozessmanagement in der Praxis, München 2010, S. 76ff

¹⁶ Vgl. Schmelzer & Sesselmann, Geschäftsprozessmanagement in der Praxis, München 2010, S. 78

2.6.1 Primäre Geschäftsprozesse

„In den primären Geschäftsprozessen findet die originäre Wertschöpfung statt, d.h. die Erstellung und Vermarktung von Produkten und/oder Dienstleistungen für externe Kunden.“¹⁷

Somit erzeugen die primären Geschäftsprozesse einen direkten Nutzen für die externen Kunden und haben essentiellen Einfluss auf die Wettbewerbsfähigkeit eines Unternehmens.¹⁸

Als Beispiele für die primären Geschäftsprozesse können alle Prozesse genannt werden, welche direkt im Produktionskreislauf involviert sind:¹⁹

- Produktinnovationsprozess
- Produktplanungsprozess
- Produktentwicklungsprozess
- Vertriebsprozess
- Auftragsabwicklungsprozess
- Serviceprozess

2.6.2 Sekundäre Geschäftsprozesse

Um einen effizienten Ablauf der primären Geschäftsprozesse zu gewährleisten, wird Unterstützung durch das Management (z.B.: strategische Unternehmensplanung), sowie Unterstützung für die Bereitstellung der Ressourcen (z.B.: IT, Personal, Finanzmittel) benötigt. Diese Managementunterstützungs- und Ressourcenunterstützungsprozesse stellen die sekundären Geschäftsprozesse dar. Sie beeinflussen die Wettbewerbsfähigkeit eines Unternehmens nur indirekt, sind aber für die Durchführung der primären Geschäftsprozesse unabdingbar.

Die sekundären Geschäftsprozesse sind als unternehmensinterner Dienstleister zu sehen.²⁰

Für den externen Kunden sind die Leistungen der sekundären Geschäftsprozesse in der Regel nicht sichtbar, müssen aber verrechnet werden. Sind diese Leistungen zu teuer, kann auf externe Anbieter ausgewichen werden.

¹⁷ (Schmelzer & Sesselmann, 2010, S. 78)

¹⁸ Vgl. Schmelzer & Sesselmann, Geschäftsprozessmanagement in der Praxis, München 2010, S. 78

¹⁹ Vgl. Schmelzer & Sesselmann, Geschäftsprozessmanagement in der Praxis, München 2010, S. 79

²⁰ Vgl. Schmelzer & Sesselmann, Geschäftsprozessmanagement in der Praxis, München 2010, S. 79

Beispiele für die sekundären Geschäftsprozesse betreffend der Planung/Anpassung, Beschaffung, Bereitstellung und Kontrolle sind: ²¹

- Strategieplanungsprozess
- Personalmanagementprozess
- Finanzmanagementprozess
- Ressourcenmanagementprozess
- IT-Managementprozess
- Qualitätsmanagementprozess
- Controllingprozess

²¹ Vgl. Schmelzer & Sesselmann, Geschäftsprozessmanagement in der Praxis, München 2010, S. 80

3 Auftraggeber-Haftungsgesetz

Mit dem Auftraggeber-Haftungsgesetz wurden in das ASVG neue Haftungsbestimmungen für Auftraggeber von Bauleistungen aufgenommen. Mit diesen neuen Haftungsbestimmungen soll dem Ausfall der Sozialversicherungsbeiträge durch Sozialbetrug entgegen gewirkt werden.

Mit der Verordnung des Bundesministeriums für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz trat das Auftraggeber-Haftungsgesetz per 01.09.2009 in Kraft.

3.1 Haftungsbestimmungen

Werden Aufträge im Bereich von Bauleistungen nach § 19 Abs. 1a des Umsatzsteuergesetzes 1994 weitergegeben, haftet der Auftraggeber für alle Beiträge und Umlagen des beauftragten Unternehmens. Dies erstreckt sich bis zum Höchstausmaß von 20 Prozent des geleisteten Werklohns. Das Auftraggeber-Haftungsgesetz umfasst alle Beitragsschulden des beauftragten Unternehmens bei den Krankenversicherungsträgern, losgelöst vom konkreten Bauauftrag und tritt mit dem Zeitpunkt der Leistung des Werklohns an das beauftragte Unternehmen ein. Sie umfasst alle Beiträge und Umlagen des beauftragten Unternehmens, die spätestens bis zum Ende des Kalendermonats fällig werden, in dem die Zahlung des Werklohns erfolgt ist. Schlagend wird die Haftung, wenn der Krankenversicherungsträger gegen das beauftragte Unternehmen zur Einbringung der geschuldeten Beiträge und Umlagen erfolglos Exekution geführt hat, oder das beauftragte Unternehmen bereits insolvent ist.²²

3.2 Entfall der Haftung durch Eintragung in die HFU-Gesamtliste

Wenn das beauftragte Unternehmen zum Zeitpunkt der Leistung des Werklohns in einer sogenannten Gesamtliste der haftungsfreistellenden Unternehmen (HFU-Gesamtliste) geführt wird, entfällt das Auftraggeber-Haftungsgesetz für das beauftragende Unternehmen. Die HFU-Gesamtliste ist von den Krankenversicherungsträgern tagesaktuell zu führen. Bei der Wiener Gebietskrankenkasse (WGKK) wird ein Dienstleistungszentrum - Auftraggeber Haftung (DLZ-AGH) eingerichtet, dem unter anderem die Führung der HFU-Gesamtliste obliegt. Um eine Aufnahme eines Unternehmens in diese Liste zu rechtfertigen, muss es mindestens drei Jahre lang Bauleistungen erbracht haben und es dürfen

²² Vgl. Bartos, Praxisleitfaden Auftraggeberhaftung, Wien 2011, S. 23ff

keine Beitragsrückstände vorliegen. Außer Betracht, für die Prüfung, bleiben dabei Beitragsrückstände, die zehn Prozent der im Kalendermonat vor Antragstellung abzuführen den Beiträge nicht übersteigen. Die Nichtvorlage der Beitragsnachweisungen für zwei Monate bzw. die Nichtentrichtung der Beiträge des zweit-vorangegangenen Kalendermonats führen zur Streichung eines Bauunternehmens aus der HFU-Gesamtliste.²³

3.3 Entfall der Haftung durch Zahlung an das Dienstleistungszentrum

Zusätzlich kann die Haftung des Auftraggebers auch dadurch vermieden werden, dass der Auftraggeber 20 Prozent des zu leistenden Werklohns (Haftungsbetrag) an das Dienstleistungszentrum bei der WGKK überweist. Das Dienstleistungszentrum ist für die Annahme, Weiterleitung und Verrechnung des Haftungsbetrages zuständig.

Durch das Betrugsbekämpfungsgesetz wurde beschlossen, dass das Auftrag gebende Unternehmen zusätzlich fünf Prozent des zu leistenden Werklohns (Haftungsbetrag), gleichzeitig mit der Leistung des Werklohns, an das Dienstleistungszentrum zu entrichten hat, um sich von der Haftung zu befreien.²⁴

3.4 Haftung bei Umgehungsgeschäften

Das Auftraggeber-Haftungsgesetz erstreckt sich auch auf jedes weitere beauftragte Unternehmen, wenn die Beauftragung auf eine Umgehung der Haftung abzielt und das beauftragende Unternehmen dies wusste bzw. ernstlich für möglich halten musste.²⁵

3.5 Betrugsbekämpfungsgesetz

Im Rahmen des Betrugsbekämpfungsgesetzes (BGBl. I Nr. 105/2010) wurde die Haftung des Auftraggebers ausgedehnt. Diese erstrecken sich, seit in Kraft treten, auch über die vom Finanzamt einzuhebenden, lohnabhängigen Abgaben. Inhaltlich knüpfen die Bestimmungen des § 82a Einkommenssteuergesetz 1988 an die am 01.09.2009 in Kraft getretenen Bestimmungen des Auftraggeber-Haftungsgesetzes gemäß § 67a ff des ASVG an.

Wird die Erbringung von Bauleistungen nach § 19 Abs. 1a UStG 1994 von einem Unternehmen an ein anderes Unternehmen weitergegeben, so haftet das Auftrag gebende Unternehmen für die vom Finanzamt einzuhebenden, lohnabhängigen Abgaben, die das

²³ Vgl. Bartos, Praxisleitfaden Auftraggeberhaftung, Wien 2011, S. 25ff

²⁴ Vgl. Bartos, Praxisleitfaden Auftraggeberhaftung, Wien 2011, S. 46ff

²⁵ Vgl. Bartos, Praxisleitfaden Auftraggeberhaftung, Wien 2011, S. 93

beauftragte Unternehmen abzuführen hat, bis zum Höchstausmaß von fünf Prozent des geleisteten Werklohns.

Die Haftung tritt mit dem Zeitpunkt der Zahlung des Werklohns ein und umfasst die vom beauftragten Unternehmen zu entrichtenden und vom Finanzamt einzuhebenden lohnabhängigen Abgaben, die bis zum fünfzehnten Tag nach Ablauf des Kalendermonates fällig werden, in dem die Leistung des Werklohns erfolgt.

Wie bei dem Auftraggeber-Haftungsgesetz nach ASVG setzt auch diese Novelle die Haftungsinanspruchnahme voraus, dass gegen das beauftragte Unternehmen erfolglos Exekution geführt wurde oder ein Insolvenzstatbestand gemäß § 1 IESG vorliegt.

Die Haftung entfällt, wenn das beauftragte Unternehmen im Zeitpunkt der Zahlung des Werklohns in der HFU-Gesamtliste geführt wird oder das Auftrag gebende Unternehmen einen fünfprozentigen Haftungsbetrag an das Dienstleistungszentrum der Wiener Gebietskrankenkasse leistet.

Für das Auftrag gebende Unternehmen bedeutet das, dass der Haftungsbetrag im Ausmaß von fünf Prozent des Werklohns gemeinsam mit dem 20 Prozent des Haftungsbetrages für Sozialversicherungsbeiträge an das Dienstleistungszentrum bei der Wiener Gebietskrankenkasse, unter Angabe der Umsatzsteuer-Identifikationsnummer, abzuführen sind. Das Dienstleistungszentrum leitet den Haftungsbetrag für lohnabhängige Abgaben an das Finanzamt weiter.²⁶

3.6 Gesetzliche Veröffentlichungen

Als gesetzliche Grundlagen für die zuvor beschriebenen Kapitel gelten die Veröffentlichungen im Bundesgesetzblatt:

- BGBl. I Nr. 91/2008 (Auftraggeber-Haftungsgesetz)
- BGBl. I Nr. 216/2009 (Verordnung zum Auftraggeber-Haftungsgesetz)
- BGBl. I Nr. 105/2010 (Betrugsbekämpfungsgesetz)

3.7 Dienstleistungszentrum – Auftraggeber Haftung

Das Dienstleistungszentrum - Auftraggeber Haftung wurde auf Wunsch der Wirtschaftskammer installiert um die operative Durchführung des Zahlungs- bzw. Antragsstroms zu vereinfachen. Dies soll durch eine zentrale Anlaufstelle im Sozialversicherungsbereich gewährleistet werden. Das DLZ-AGH agiert intern mit den betroffenen Sozialversiche-

²⁶ Vgl. BGBl. I Nr. 105/2010

Trägern bzw. Finanzamt um die Zahlungen weiterzuleiten und Anträge zu verarbeiten.

Als Punkt der örtlichen Ansiedlung wurde vom Gesetzgeber die Wiener Gebietskrankenkasse bestimmt. Sie verfügt über die meiste praktische Erfahrung, da im Wiener Bereich besonders zahlreich auftretende, dubiose Baufirmen angesiedelt sind. Die starke Konzentration der dubiosen Baufirmen im östlichen Raum Österreichs erklärt sich durch die, im städtischen Bereich hohe Anzahl an Großbauaufträgen und die dadurch entstehende örtliche Nähe großer Baufirmen. Der Sozialbetrug im großen Stil zahlt sich vor allem auf Großbaustellen besonders aus.

Zu den Hauptaufgaben des DLZ-AGH zählen neben der Entgegennahme, Prüfung, Weiterleitung und Verarbeitung der diversen Anträge (Erst-/Wiederaufnahmeantrag und Guthabenauszahlungsantrag) auch die Annahme, Koordinierung und Weiterleitung der eingelangten Haftungsbeträge. Das DLZ-AGH ist somit eine „Clearingstelle“ für das Auftraggeber-Haftungsgesetz. Ihm obliegt auch die Verwaltung der HFU-Gesamtliste.²⁷

3.8 Krankenversicherungsträger

Unter dem Begriff Krankenversicherungsträger wird eine in Österreich bestehende Institution bezeichnet, welche für die Pflichtversicherung der Dienstnehmer zuständig ist. Sie regelt die Sparten Melde-, Versicherungs- und Beitragswesen. Hat ein Dienstgeber im Inland Dienstnehmer beschäftigt, führt der zuständige Krankenversicherungsträger ein Beitragskonto zu diesem Dienstgeber.

3.9 Beitragskonto

Das Beitragskonto regelt die Zuständigkeit der KV-Träger zu einem Dienstgeber. Zu dessen Beitragskonten werden die prüfungsrelevanten Informationen benötigt.

Zum Beispiel hat ein Dienstgeber ein gültiges Beitragskonto bei der NÖGKK und ein gültiges Beitragskonto bei der WGKK, so obliegt die Zuständigkeit bei den Beitragskonto führenden KV-Trägern, der NÖGKK und der WGKK.

3.10 Auftraggeber und Auftragnehmer

Hinter den Begriffen Auftraggeber bzw. Auftragnehmer im Kontext des Auftraggeber-Haftungsgesetzes steht in beiden Fällen ein Dienstgeber. Unter Auftraggeber versteht man den Generalunternehmer, welcher die Aufträge vergibt und die Werklohnzahlung an

²⁷ Vgl. Bartos (WGKK), Auftraggeber-Haftungsgesetz, Wien 2009, S. 19

den Auftragnehmer zu leisten hat. Als Auftragnehmer versteht man den Subunternehmer an den der Auftrag vergeben wird. Er ist der Empfänger der Werklohnzahlung.

3.11 Applikation AGH

Unter der Applikation AGH versteht man die Möglichkeit zur elektronischen Abfrage bzw. Einsicht ob sich ein Dienstgeber in der Liste der haftungsfreistellenden Unternehmen befindet oder nicht. Dieses Suchfenster wird über das Internet kostenlos den Dienstgebern zur Verfügung gestellt, um überprüfen zu können, ob zum Abfragezeitpunkt potentielle Auftragnehmer in der HFU-Gesamtliste enthalten sind oder nicht.²⁸

Zu dieser Seite gelangt man über den Link <http://www.sozialversicherung.at/agh>

3.12 Dienstgeber

Ein Dienstgeber im sozialversicherungsrechtlichen Sinn ist jener, auf dessen Rechnung und Gefahr der Betrieb geführt wird. Seine Pflichten gegenüber der Sozialversicherung umfassen die Meldepflicht, Auskunftspflicht und Beitragspflicht.

Im Kontext des Auftraggeber-Haftungsgesetzes versteht man unter dem Begriff Dienstgeber eine persönliche oder juristische Person, welche im Zuge seiner Tätigkeit, mit dem Auftraggeber-Haftungsgesetz bzw. mit dem DLZ-AGH in Kontakt gekommen ist.

Davon betroffen sind Institutionen des Baugewerbes, die einen Antrag zur Erst-/Wiederaufnahme oder Guthabenauszahlung übermittelt haben, oder im Zuge der Überweisung eines Haftungsbetrages an das DLZ-AGH als Auftraggeber oder Auftragnehmer aufgetreten sind.

3.13 Generalklausel

Die Generalklausel ist ein allgemein gehaltener Begriff in einem Gefüge von Normen (v. a. einem Gesetz), den der Normgeber (insbesondere der Gesetzgeber) verwendet, um einerseits detaillierte Einzelbegriffe zu vermeiden und um andererseits dem Normanwender, besonders einem Gericht, eine möglichst sinngerechte Auslegung und Anwendung der Norm zu ermöglichen.

Beispiele für Generalklauseln sind z.B. die allgemeine Verkehrsauffassung, die gute Sitten, oder die Billigkeit. Im Polizeirecht gilt neben speziellen Ermächtigungen die polizeili-

²⁸ Vgl. Bartos, Praxisleitfaden Auftraggeberhaftung, Wien 2011, S. 45

che Generalklausel, die der Polizei die Eingriffsermächtigung zur Gefahrenabwehr verleiht.²⁹

3.14 Allspartenservice

Unter dem Begriff Allspartenservice ist zu verstehen, dass bestimmte Anträge, Meldungen und Mitteilungen

- bei jedem Versicherungsträger,
- in jedem Bundesland,
- unabhängig von der tatsächlichen Zuständigkeit

eingereicht werden können.

Etwaige einzuhaltende Fristen der Dokumente an einem Versicherungsträger sind auch hier zu berücksichtigen und zu wahren.

Ausgenommen vom Allspartenservice ist der Zahlungsverkehr. Zahlungen sind nach wie vor an den jeweils zuständigen Versicherungsträger zu überweisen.

Ist aus dem Dokument (Meldungen, Anträge oder Mitteilungen) nicht eindeutig zu erkennen, um welche Zuständigkeit es sich beim Versicherungsträger handelt, wird dies wieder zurückgewiesen. Fristen bleiben in diesem Falle unberührt.

Am Allspartenservice nehmen derzeit alle nach dem ASVG organisierten Versicherungsträger teil.³⁰

²⁹ Vgl. Duden Recht A-Z, Fachlexikon für Studium, Ausbildung und Beruf, Mannheim 2007

³⁰ Vgl. Österreichische Sozialversicherung, Allspartenservice, Wien 2012

4 Geschäftsprozessanalyse

Im folgenden Kapitel wird der generelle Ablauf der Geschäftsprozessanalyse beschrieben, die einzelnen Phasen erläutert und die verschiedenen Methoden zur Informationsgewinnung geschildert. Im Anschluss werden die Ist-Prozesse analysiert, beschrieben und dargestellt.

Die Geschäftsprozessanalyse ist, wie der Name schon sagt, die Analyse von Geschäftsprozessen. Ziel ist es, die Ist-Situation der bestehenden Prozesse zu analysieren, zu dokumentieren und darzustellen, um mögliche vorhandene Schwachstellen bei den aktuellen Abläufen zu erkennen. Somit kann z.B. erkannt werden, ob fehlende Transparenz über einzelne Abläufe herrscht, Prozesse teilweise überflüssig sind, fehlerhaft verlaufen oder redundant vorhanden sind.³¹

Im Rahmen der Prozessanalyse soll ein Verständnis über die Prozesse und deren Umfeld gewonnen werden. Andererseits ist eine detaillierte Prozessanalyse aufwendig und verstellt unter Umständen den Blick für grundlegende Änderungsmöglichkeiten. Sind die Prozesse analysiert, können die ermittelten Kennzahlen der Prozesse mit ähnlichen oder vergleichbaren Prozessen, innerhalb oder außerhalb des Unternehmens verglichen werden. Somit ist es möglich eine Einschätzung über die Qualität der Prozesse zu bekommen. Dieses Verfahren wird Benchmarking genannt.³²

Die Durchführung der Prozessanalyse passiert in zwei Schritten:

- 1) Ist-Aufnahme der bestehenden Organisation
- 2) Ist-Analyse der bestehenden Prozesse (Schwachstellenanalyse, Benchmarking, Workflowanalyse, etc.)

4.1 Identifizierung von Geschäftsprozessen

„Am Anfang des Geschäftsprozessmanagements steht die Identifikation der Geschäftsprozesse.“³³

³¹ Vgl. Abts, Masterkurs Wirtschaftsinformatik, Wiesbaden 2010, S. 245

³² Vgl. Allweyer, Geschäftsprozessmanagement, Bochum 2005, S. 223

³³ (Schmelzer & Sesselmann, 2010, S. 122)

Um die Frage zu klären, welche Geschäftseinheit welche Geschäftsprozesse für die Erfüllung der Bedürfnisse der Kunden oder Interessensgruppen benötigt, ist es notwendig, die Prozesse zu identifizieren.

Für die Identifizierung wird zwischen zwei verschiedenen Ansätzen

- den Top-down-Ansatz,
- den Bottom-up-Ansatz

unterschieden.

Der „Top-down-Ansatz“ („von oben nach unten“) ist ein Teil des strategischen Geschäftsprozessmanagements und geht von der obersten Unternehmensebene aus. Die Ausgangsdaten für die Prozessidentifizierung werden aus den Kundenanforderungen, den Kernkompetenzen, der Wettbewerbsstrategie und dem Leistungsangebot gemeinsam mit den Kundengruppen gebildet. Somit wird bei diesem Ansatz vorausgesetzt, dass der Markt und die Kunden bekannt sind.

Das Vorgehen beim Top-down-Ansatz legt fest, dass zuerst die primären Geschäftsprozesse mit ihren Teilprozessen und im Anschluss die sekundären Geschäftsprozesse, welche sich an den Leistungsanforderungen der primären Geschäftsprozesse orientieren, identifiziert werden. Als Resultat des Top-down-Vorgehens steht das Sollkonzept der Geschäftsprozesse.³⁴

Im Gegensatz zum Top-down-Ansatz geht der „Bottom-up-Ansatz“ („von unten nach oben“) von einer bestehenden Funktionsorganisation aus. Der Ansatz zeichnet sich durch eine Zusammenfassung verschiedener Arbeitsschritte, auf der untersten Prozessebene, zu Teilprozessen und letztendlich zu Geschäftsprozessen aus. Die Geschäftsprozesse werden aus ablauf- und informationstechnischen Gesichtspunkten erstellt. Bei diesem Vorgehen gibt es keine Beziehung zum Kunden und zur Unternehmensstrategie. Zusätzlich findet keine Auswahl der Aktivitäten unter Berücksichtigung der wertschöpfenden Prozesse statt. Resultat des Bottom-up-Vorgehens ist die Widerspiegelung der Ist-Situation der Prozesse.

Es wird empfohlen, dass für die Identifizierung von Geschäftsprozessen der Top-down-Ansatz gewählt wird, da er sich auf Grund folgender Vorteile gegenüber dem Bottom-up-Ansatz auszeichnet:³⁵

- Ausgangsbasis sind Geschäftsstrategie und Kunde
- Die Ergebnisse passen zur Unternehmensstrategie und überschneiden sich nicht

³⁴ Vgl. Schmelzer & Sesselmann, Geschäftsprozessmanagement in der Praxis, München 2010, S. 122

³⁵ Vgl. Schmelzer & Sesselmann, Geschäftsprozessmanagement in der Praxis, München 2010, S. 123

- Dieses Vorgehen ist weniger Aufwand- und Zeitintensiv
- Es besteht geringere Gefahr auf bestehenden aufzubauen und sich im Detail zu verlieren
- Redundante Prozesse ohne Kundennutzen werden aufgedeckt

Das Ziel dieser Arbeit liegt darin, neu gestaltete Prozesse in einen bestehenden Prozessablauf zu integrieren. Somit ist es notwendig zuerst mit Hilfe des Bottom-up-Vorgehens die bestehenden Ist-Prozesse zu erfassen. Im Anschluss müssen die neu benötigten Prozesse mit Hilfe des Top-down-Vorgehens als Soll-Prozesse erstellt werden. Diese sind mit dem bestehenden System zu verbinden und schaffen somit ein neues Sollkonzept der Geschäftsprozesse.

4.2 Prozessbeschreibung und Prozessdokumentation

Das Ziel der Prozessbeschreibung und Prozessdokumentation liegt darin, genügend Informationen über den jeweiligen Prozess zu sammeln, damit dieser realitätsgetreu dokumentiert und dargestellt werden kann. In den nachfolgenden Unterpunkten sind die dafür zur Verfügung stehenden Methoden erklärt.

4.2.1 Dokumentenstudium

Erste Eindrücke über die zu untersuchenden Prozesse können über das Dokumentenstudium erfolgen. Das Dokumentenstudium befasst sich mit der Auswertung von bereits vorhandenen Unterlagen. Dies erstreckt sich über alles, was in der Vergangenheit an schriftlichem Material festgehalten wurde, wie z.B. Organigramme, Stellenbeschreibungen, Arbeitsanweisungen, Statistiken, usw. Durch die Recherche in diesen Unterlagen ist es möglich, bereits vorab einen Einblick über die Struktur und Abläufe in diesem Unternehmen zu erlangen und hilft die Ist-Situation zu erfassen. Diese Art der Recherche stört den operativen Betrieb nicht und ist von geringem Aufwand. Beachtet werden sollte jedoch, dass bei älteren Prozessbeschreibungen Vorsicht geboten sei, da ein falsches Bild der Ist-Prozesse entsteht und so der Blick auf innovative Lösungsansätze versperrt wird.³⁶

4.2.2 Workshop

Die Definition und Identifizierung der Geschäftsprozesse (inkl. der Teilprozesse) sollte in Zusammenarbeit zwischen Management und der jeweiligen Geschäftseinheit im Rahmen eines Workshops erarbeitet werden. Der daraus resultierende grobe Entwurf wird in weite-

³⁶ Vgl. Fischermanns, Praxishandbuch Prozessmanagement, Gießen 2010, S. 115

ren Schritten von Prozessteams qualitätsgesichert und verbessert. Durch diesen Ablauf wird sichergestellt, dass die Mitarbeiter integriert werden, die nötige Transparenz herrscht und die Akzeptanz der Ergebnisse erhöht wird.³⁷

Prozessname: Produktplanungsprozess von: Produktidee bis: Pflichtenheft		Prozessverantwortlicher: Name
Objekt: Produkt		
Prozessinputs: Geschäftsstrategie, Businessplan, Marktanalysen, Kundenanforderungen, Konkurrenzprodukte, Produktideen, Prototypen		Lieferanten: Strategieplanungsprozess, Innovationsprozess, Kunden, Wettbewerber, Lieferanten
Prozessergebnisse: Produktprogramm, Lastenheft, Pflichtenheft, Wirtschaftlicher Produktplan, Projektplan, Produkt-, Projektentscheidung		Kunden: Produktentwicklungsprozess, Auftragsabwicklungsprozess Vertriebs- und Serviceprozess, Lieferanten, Kunden

Abbildung 3: Geschäftsprozessbeschreibung

Quelle: Schmelzer & Sesselmann, Geschäftsprozessmanagement in der Praxis, München 2010, S. 483

Abbildung 3 zeigt eine formale Beschreibung, welche für jeden im Workshop identifizierten, primären Geschäftsprozess erstellt werden soll.

So macht es der Workshop möglich, dass in relativ kurzer Zeit notwendige Informationen zwischen den Beteiligten ausgetauscht und aus den verschiedenen Blickwinkeln heraus diskutiert werden kann. Zudem ist es möglich, mit Hilfe der Gruppendynamik eine hohe Leistungs- bzw. Problemlösungsfähigkeit und hohe Kreativität zu erzeugen. Als Ergebnis eines Workshops sollte eine Prozessskizze hervorgehen.³⁸

4.2.3 Interview (mündlich):

Das mündliche Interview bringt den Vorteil mit sich, dass der Befragte gegenüber der Gruppendiskussion keinen Gruppendruck ausgesetzt ist. Hier kann der Interviewer indivi-

³⁷ Vgl. Feldbrügge & Brecht-Hadraschek, Prozessmanagement leicht gemacht, Heidelberg 2005, S. 124ff

³⁸ Vgl. Fischermanns, Praxishandbuch Prozeßmanagement, Gießen 2010, S. 115

duell auf den Befragten eingehen und bei eventuell auftretenden Ungereimtheiten während der Ausführung nachhaken.

Generell gilt, dass für Interviews eine ungestörte Atmosphäre unabdingbar ist. Je nach Art der Durchführung kann zwischen standardisierten, halbstandardisierten und freien Interview unterschieden werden. Bei standardisierten Interviews sind die Anzahl, Inhalt, Antwortmöglichkeiten und Reihenfolge der Fragen klar festgelegt. Für die halbstandardisierten Interviews gilt, dass Anzahl, Inhalt, Antwortmöglichkeiten und Reihenfolge der Fragen im Kern feststehen. Der Ablauf richtet sich an einen Leitfaden, wobei der Interviewer bei Bedarf flexibel ist. So kann ein Abschweifen vom Thema größtenteils verhindert werden, andererseits aber genug Spielraum für Fragen offen bleiben. Beim freien Interview gibt es keine vorgegebene Struktur und bietet Interviewpartnern den größten Handlungsspielraum.³⁹

4.2.4 Befragung (schriftlich):

Unter schriftlicher Befragung versteht man die Informationsgewinnung durch einen Fragebogen. Dies bringt den Vorteil mit sich, dass mehrere Mitarbeiter gleichzeitig befragt werden können. Als negativen Punkt kann gesehen werden, dass sich die Formulierung und Auswertung der Fragen als sehr aufwandsintensiv darstellt. Zudem ist der Wahrheitsgehalt, auf Grund der Anonymität der schriftlichen Befragung, zu hinterfragen. Der Fragebogen sollte möglichst einfach gestaltet sein.⁴⁰

4.3 Gestaltung der Geschäftsprozesse

Im Anschluss an die Beschreibung bzw. Dokumentation der Geschäftsprozesse ist es notwendig diese Prozesse organisatorisch zu gestalten und grafisch darzustellen. Als Basis dienen die zuvor gewonnenen Informationen. Auf Grund der Komplexität mancher Geschäftsprozesse ist der Einsatz von Methoden zur Prozessmodellierung unerlässlich. Auch bei der Geschäftsprozessgestaltung sind gewisse Regeln zu beachten.

4.3.1 Methoden der Prozessmodellierung

Mittlerweile existieren zahlreiche Methoden zur Modellierung von Geschäftsprozessen und Workflows, welche hier aber nicht alle im Einzelnen vorgestellt werden. Im Rahmen dieser Arbeit erfolgt eine Analyse der Ist-Prozesse, sowie die Darstellung der Soll-

³⁹ Vgl. Knoth, Multivariate Analyse und Evaluation von Verhaltensindikatoren im Management Audit mit besonderem Fokus auf Korrelationen mit Performance- und Potentialeinschätzungen, München 2010, S. 24ff

⁴⁰ Vgl. Möhring & Schlütz, Die Befragung in der Medien- und Kommunikationswissenschaft, Wiesbaden 2010, S. 127

Prozesse mit deren Gestaltung und Dokumentation. Um dies plakativ darzustellen, werden Geschäftsprozessmodelle erstellt, welche die Prozesse formal beschreiben.

Differenziert wird hier zwischen den formalen Methoden und den Diagrammsprachen. Die formalen Methoden lassen sich weiter in skriptbasierte (Skriptsprachen) und grafische Methoden (Diagrammsprachen) untergliedern. Erstgenannte erlaubt eine Beschreibung von Prozessmodellen mit einer an Programmiersprachen angelehnten formalen Notation. Somit ist es möglich eine sehr hohe Genauigkeit der Modellspezifikation zu erreichen. Negativ ist, dass die Transparenz der Prozessskripts sehr gering ist und deren Interpretation detaillierte Methodenkenntnisse voraussetzt, was den Einsatz in der Praxis erschwert.

Bei Diagrammsprachen wiederum ist zwischen datenflussorientiertem, kontrollflussorientiertem und objektorientiertem Ansatz zu differenzieren. Da die datenflussorientierten Darstellungstechniken, wie zum Beispiel die Struktogramm Technik, immer seltener eingesetzt werden, werden sie nicht näher behandelt.

Sehr starke Verbreitung hat die von Keller, Nüttgens und Scheer entwickelte ereignisgesteuerte Prozesskette gefunden, welche zur Gruppe der kontrollflussorientierten Ansätze gezählt wird. Diese wird in den nächsten Seiten näher beschrieben.

Zunehmend große Bedeutung finden auch die objektorientierten Methoden, die in der Praxis in Form von Activity Diagrammen (grobe Beschreibung der Prozesse auf hohem Abstraktionsniveau) und Use Case Diagrammen (Zusammenhang zwischen Funktions- und Organisationseinheit) abgebildet werden.⁴¹

Im Rahmen einer Umfrage zum Prozessmanagement wurde festgestellt, dass die eEPK-Methode, sowie die Unified Modeling Language (UML) Diagramme, die am meisten genutzten Methoden sind. Die Nutzungshäufigkeit ausgewählter Methoden war wie folgt (vgl. Umfrage Gadatsch/Knuppertz/Schnägelberger, 2007):⁴²

- eEPK (43,1%)
- UML (21,6%)
- BPMN (16,4%)

4.3.2 Ereignisgesteuerte Prozesskette (EPK)

Wie bereits erwähnt, wurde die Methode der Ereignisgesteuerten Prozesskette Anfang der 1990er Jahre von Keller, Nüttgens und Scheer auf der Grundlage von Petri-Netzen entwickelt. Da durch diese Methode die Geschäftsprozesse in den Unternehmen einfach

⁴¹ Vgl. Gadatsch, Grundkurs Geschäftsprozess-Management, Wiesbaden 2010, S. 70

⁴² Vgl. Gadatsch, Grundkurs Geschäftsprozess-Management, Wiesbaden 2010, S. 71

und realitätsnah abgebildet werden konnten, hat sie sich in den Unternehmen zur grafischen Modellierung von Geschäftsprozessen als federführende Methode behauptet.

Auf Grund der relativ leichten Erlernbarkeit ist sie gut für die Diskussion zwischen Fachabteilungen und IT-Spezialisten geeignet. Dies passiert im Rahmen der Ist-Erhebung von Prozessen, sowie deren Restrukturierung.⁴³

EPK's bestehen aus Ereignissen und Funktionen, welche als Knoten dargestellt werden. Sie sind als gerichtete Graphen auf einem bestimmten Zeitpunkt in einer Prozesskette gerichtet. Sie können sowohl Auslöser, als auch das Ereignis einer Funktion sein. Sie bestehen aus Zuordnungen sowie Kontroll- und Datenflüssen, welche als Bindungen dargestellt werden. Dazwischen können logische Verknüpfungsoperatoren stehen, welche die logische Verknüpfung von Ereignissen und Funktionen beschreiben. Die logischen Typen unterscheiden sich zwischen logischem „UND“, logischem „ODER“ oder logischem „EXKLUSIVES ODER“.⁴⁴













Symbol	Benennung	Bedeutung	Kanten-/Knotentyp
	Ereignis	Beschreibung eines eingetretenen Zustandes, von dem der weitere Verlauf des Prozesses abhängt	Ereignisknoten
	Funktion	Beschreibung der Transformation von einem Inputzustand zu einem Outputzustand.	Aktivitätsknoten
	Logischer Operatoren: "exclusives oder" "oder" "und"	Logische Verknüpfungsoperatoren beschreiben die logische Verknüpfung von Ereignissen und Funktionen	Bedingungsknoten
			Bedingungsknoten
			Bedingungsknoten
	Organisatorische Einheit	Beschreibung der Gliederungsstruktur eines Unternehmens	Organisationsknoten
	Informationsobjekt	Abbildung von Gegenständen der realen Welt	Aktivitätsknoten
	Anwendungssystem	Anwendungssysteme zur Prozessunterstützung (z. B. SAP R/3)	Aktivitätsknoten
	Kontrollfluss	Zeitlich-logischer Zusammenhang von Ereignissen und Funktionen	Kontrollflusskante
	Datenfluss	Beschreibung, eine Funktion gelesen, geschrieben oder geändert wird.	Datenflusskante
	Zuordnung	Zuordnung von Ressourcen/ Organisatorischen Einheiten	Zuordnungsbeziehungs-kante
	Prozesswegweiser	Horizontale Prozessverknüpfung	Übergangsknoten

Abbildung 4: Ereignisgesteuerte Prozesskette (EPK)

Quelle: Gadatsch, Grundkurs Geschäftsprozess-Management, Wiesbaden 2010, S. 87

⁴³ Vgl. Gadatsch, Grundkurs Geschäftsprozess-Management, Wiesbaden 2010, S. 86ff

⁴⁴ Vgl. Becker, Kugeler & Rosemann, Prozessmanagement, Berlin 2005, S. 46ff

Bei einem Ereignis handelt es sich um „das Eintreten sein“ eines betriebswirtschaftlich relevanten Zustandes eines Informationsobjektes, der den weiteren Ablauf des Geschäftsprozesses steuert oder beeinflusst. Ereignisse sind passive Objekttypen und besitzen keine Entscheidungskompetenz. Sie verbrauchen weder Zeit noch Kosten oder Ressourcen und werden durch ein rautenförmiges Symbol dargestellt. Jeder Geschäftsprozess beginnt mit mindestens einem Anfangsereignis und endet mit mindestens einem Endereignis. So genannte Start-Ereignisse lösen einen Prozess aus und End-Ereignisse schließen einen Prozess ab.

Bei einer Funktion handelt es sich hingegen um eine fachliche Aufgabe bzw. Tätigkeit an einem Objekt zur Unterstützung eines, oder mehrerer Unternehmensziele. Eine Funktion ist ein aktiver Objekttyp und kann über den weiteren Verlauf des Prozesses entscheiden. Sie wird durch ein Rechteck mit abgerundeten Kanten symbolisiert.

Grundsätzlich wechseln sich bei den EPK's Ereignisse und Funktionen immer strikt ab und werden mit Hilfe von Kanten einander zugeordnet, so dass ein zeitlich-logischer Ablauf eines Geschäftsprozesses abgebildet werden kann. Soll dieser lineare Verlauf verzweigt werden, kommen Operatoren zwischen den Funktionen und Ereignissen zum Einsatz. Sie werden auch als logische Operatoren oder Verknüpfungsoperatoren bezeichnet. Es kann zwischen drei Operatoren unterschieden werden:

- Die Konjunktion oder UND-Verknüpfung besagt, dass beide Ereignisse eintreten müssen.
- Die Disjunktion oder inklusive ODER-Verknüpfung besagt, dass mindestens eines der Ereignisse eintreten muss, jedoch können auch mehrere eintreten.
- Die Antivalenz oder EXKLUSIVE ODER-Verknüpfung besagt, dass nur eines der Ereignisse eintreten darf.

Symbolisiert werden diese Verbindungsoperatoren durch ihr jeweilig mathematisches Symbol in einem Kreis.⁴⁵

Die Grundstruktur der oben beschriebenen drei Basissymbole der EPK, können in der so genannten erweiterten Ereignisgesteuerten Prozesskette (eEPK) durch zusätzliche Informationen ergänzt werden.⁴⁶

Neben der klaren Festlegung der verwendeten Symbole ist die Definition von Modellierungsregeln essentiell. Allgemeine Konventionen zur Modellierung von eEPK sind z.B.:⁴⁷

⁴⁵ Vgl. Becker, Mathas, & Winkelmann, Geschäftsprozessmanagement, Berlin 2009, S. 65ff

⁴⁶ Vgl. Gadatsch, Grundkurs Geschäftsprozess-Management, Wiesbaden 2010, S. 206

⁴⁷ Vgl. Gadatsch, Grundkurs Geschäftsprozess-Management, Wiesbaden 2010, S. 189ff

- Am Anfang und am Ende jeder eEPK steht immer ein Ereignis
- Ereignis und Funktion wechseln sich immer ab
- Es wird immer von oben links nach unten rechts modelliert
- Jedes Objekt ist durch eine Kante verbunden
- Eine Kante verbindet immer genau zwei Objekte miteinander
- Ein Ereignis kann keine Entscheidung durch einen Operator auslösen
- Verzweigungen werden immer durch den gleichen Operator geschlossen, wie sie eröffnet wurden

4.3.3 Unified Modeling Language (UML)

Die Unified Modeling Language (UML) gehört, wie zuvor bereits erwähnt, zu den objekt-orientierten Methoden. Sie basiert auf den drei Vorgängermethoden OMT (Object-modeling technique), OOSE (Object-oriented Software Engineering) und Booch, deren Autoren Jacobsen, Rumbaugh und Booch sind. Diese drei Autoren stellten 1996, als Mitarbeiter der Firma Rational, die erste Version dieser drei Methoden von UML vor. Im Jahre 1997 wurde eine Weiterentwicklung dieser Version von einem internationalen Standardisierungsgremium, der Object Management Group (OMG) als Standard eingereicht und veröffentlicht.⁴⁸

4.3.3.1 Use Case Diagramm

Ein Use Case Diagramm oder auch Anwendungsfalldiagramm wurde ursprünglich dafür verwendet, um funktionale Anforderungen im Rahmen der Anforderungsanalyse abzubilden. Anfangs war der Einsatz primär für die Softwareentwicklung. Seit einiger Zeit werden sie allerdings auch für die Geschäftsprozessanalyse eingesetzt.

Sie bestehen aus einer Reihe von Anwendungsfällen und stellen die Beziehungen zwischen ihnen und den Akteuren dar. Es zeigt das äußerlich erkennbare Systemverhalten aus der Sicht eines Anwenders.

Ein Anwendungsfalldiagramm beschreibt die Zusammenhänge zwischen verschiedenen Anwendungsfällen untereinander und zwischen den beteiligten Akteuren. Es bietet eine Möglichkeit zur Darstellung von Kommunikationsformen. Für den Begriff Anwendungsfall wird auch die Bezeichnung Geschäftsprozess oder einfach Prozess verwendet.⁴⁹

⁴⁸ Vgl. Gadatsch, Grundkurs Geschäftsprozess-Management, Wiesbaden 2010, S. 100

⁴⁹ Vgl. Gadatsch, Grundkurs Geschäftsprozess-Management, Wiesbaden 2010, S. 100ff

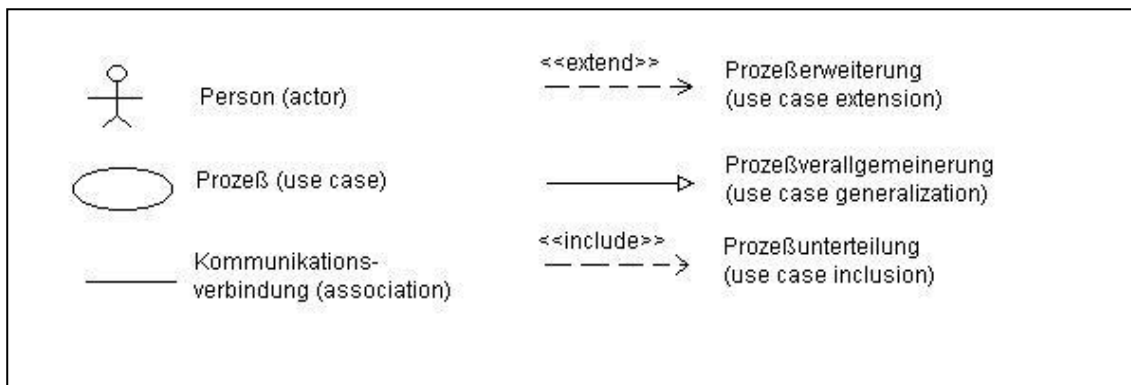


Abbildung 5: Use Case Diagramm

Quelle: Gadatsch, Grundkurs Geschäftsprozess-Management, Wiesbaden 2010, S. 101

Die Notation dieser Darstellungsform ist in obiger Abbildung dargestellt. Damit ist es möglich, zur Kommunikationsbeziehung auch die jeweilige Form bzw. den Inhalt mit anzugeben. Je nach Kontext dieser Kommunikation, können die einzelnen Prozesse bzw. Anwendungsfälle in ihren elementaren Formen beispielsweise Anweisungen, Nachfragen oder auch Reports sein.

Anwendungsfälle werden durch Ellipsen, die den Namen des Anwendungsfalles tragen und einer Menge von beteiligten Akteuren (Objekten) dargestellt. Zu jedem Anwendungsfall gibt es eine Beschreibung in Textform. Die entsprechenden Anwendungsfälle und Akteure sind durch Linien miteinander verbunden. Akteure können durch Strichmännchen oder ähnliche Symbole dargestellt werden. Die Systemgrenze wird durch einen Rahmen um die Anwendungsfälle symbolisiert.⁵⁰

4.3.3.2 Activity Diagram

Das Activity Diagram oder auch Aktivitätsdiagramme werden vorwiegend eingesetzt, um die dynamischen Aspekte in einem System zu modellieren. Dies inkludiert zum größten Teil die Modellierung von sequenziellen (oder parallelisierten) Abläufen, aber auch den Wertefluss zwischen den einzelnen Schritten in einem Geschäftsprozess.

Im Gegensatz zu konventionellen Flussdiagrammen sind in Aktivitätsdiagrammen auch Nebenläufigkeiten und Verzweigungen abgebildet.⁵¹

In einem Activity Diagram werden die Objekte eines Geschäftsvorfalles mittels der Aktivitäten, die sie während des Durchlaufes vollführen, beschrieben. Eine Aktivität ist ein einzelner Schritt innerhalb eines Geschäftsvorfalles, d.h. ein spezieller Zustand eines Modellelementes bzw. eine interne Aktion, sowie eine oder mehrere von ihm ausgehende Transiti-

⁵⁰ Vgl. Schmid, Prozess-Optimierung im Output-Management, Norderstedt 2009, S. 82

⁵¹ Vgl. Booch, Rumbaugh, & Jacobson, Das UML-Benutzerhandbuch, München 2006, S. 313

onen. Gibt es ausgehend von der Aktivität mehrere Transitionen, so müssen diese mittels Bedingungen voneinander zu unterscheiden sein.⁵²


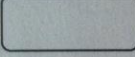
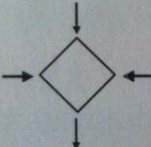




Symbol	Benennung	Bedeutung
	Start	Start einer Aktivität (maximal ein Startpunkt ist erlaubt)
	Aktivität	Aktivität in einem Anwendungsfall
	Verzweigung / Zusammenführung (oder)	Verzweigung oder Zusammenführung des Kontrollflusses, ggf. aufgrund einer Bedingung (oder)
	Teilung (Parallelisierung)	Parallelisierung bzw. Splittung einer Aktivität
	Synchronisierung (und)	Zusammenführung des Kontrollflusses von zuvor gesplitteten Aktivitäten (und)
	Kontrollfluss	Richtung des Kontrollflusses
	Ende	Ende einer Aktivität (mehrere Endpunkte sind erlaubt)

Abbildung 6: Activity Diagram

Quelle: Gadatsch, Grundkurs Geschäftsprozess-Management , Wiesbaden 2010, S. 101

Die Start- und Endpunkte einer Aktivität werden durch kreisförmige Marker dargestellt. Aktivitäten können durch eine Teilung (Fork) parallelisiert bzw. gesplittet werden. Mit einer Synchronisierung (Join) werden zuvor gesplittete Aktivitäten, wie bei einer UND-Bedingung, wieder zusammengeführt. Mit der Verzweigung bzw. Zusammenführung wird die ODER-Bedingung im Aktivitätsdiagramm abgebildet. Kontrollflüsse werden als Pfeil dargestellt.⁵³

4.3.4 Business Process Model and Notation (BPMN)

Entwickelt wurde die BPMN von dem IBM-Mitarbeiter Stephen A. White und dient zur graphischen Darstellung von Geschäftsprozessen. Veröffentlicht wurde sie durch die Business Process Management Initiative (BPMI), einer Organisation, die Standards im Bereich der Geschäftsprozessmodellierung definiert hatte. Diese fusionierte später mit der Object Management Group (OMG), welche ein Konsortium ist, dass sich um die herstellerunabhängige Entwicklung von Standards beschäftigt.⁵⁴

⁵² Vgl. Gadatsch, Grundkurs Geschäftsprozess-Management , Wiesbaden 2010, S. 101

⁵³ Vgl. Gadatsch, Grundkurs Geschäftsprozess-Management , Wiesbaden 2010, S. 102

⁵⁴ Vgl. Gadatsch, Grundkurs Geschäftsprozess-Management , Wiesbaden 2010, S. 97

Die Business Process Model and Notation (BPMN) hat als neuer Standard, binnen kurzer Zeit, für die Geschäftsprozessmodellierung eine weite Verbreitung in der Praxis gefunden. Alle wichtigen Modellierungswerkzeuge bieten die BPMN zur grafischen Darstellung betrieblicher Abläufe an. Es lassen sich sowohl fachliche Modelle, als auch technisch ausgerichtete Diagramme erstellen, die als Grundlage für die Ausführung in einem Workflow- oder Business Process Management-System (BPMS) dienen.⁵⁵

Das zentrale Darstellungsobjekt ist das Business Process Diagramm (BPD). Die Notation ist verwandt mit der EPK.

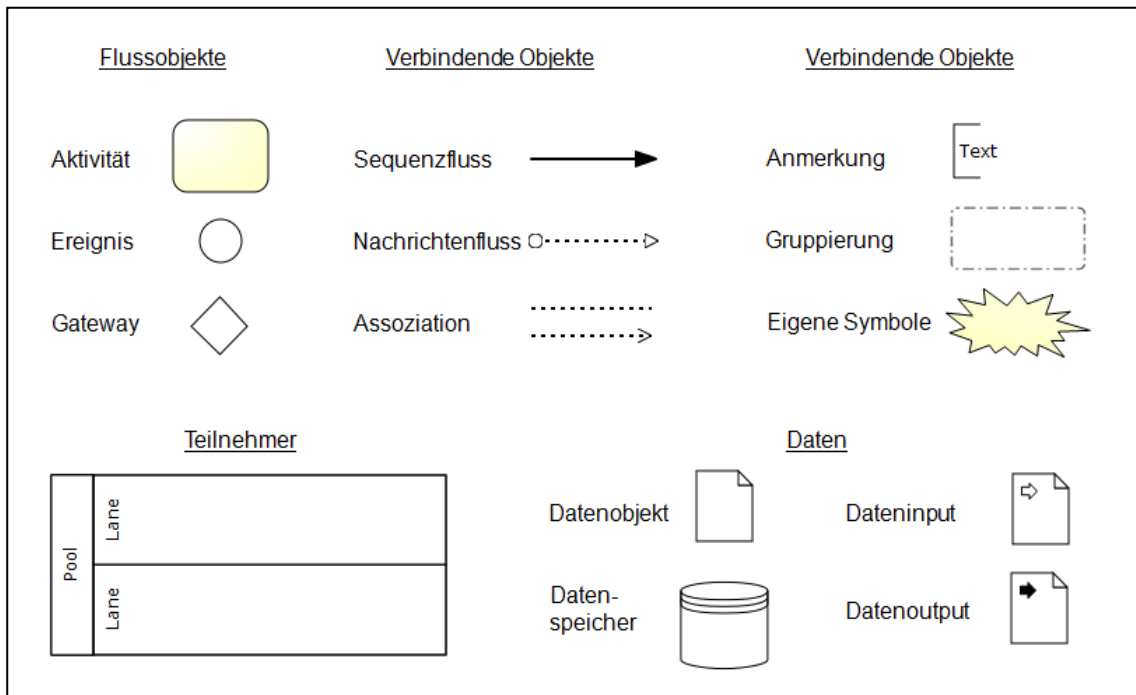


Abbildung 7: Die Basiselemente der BPMN

Quelle: Freund & Rücker, Praxishandbuch BPMN 2.0, München 2010, S.21

Die Prozesse in BPMN können dabei in vier verschiedenen Kategorien beschrieben werden:

- Flussobjekt (Flow Objects)
- Verbindungsobjekt (Connecting Objects)
- Pool (Swimlanes)
- Artefakt (Artefacts)

In der Kategorie „Flussobjekt“ wird das Verhalten des Prozesses beschrieben. Dazu ist es in die Kernelemente Ereignis, Aktivität und Gateway unterteilt. Die Ereignisse besitzen keinen Auslöser und haben direkte Auswirkung auf den Prozess. Sie werden unterteilt in

⁵⁵ Vgl. Allweyer, BPMN 2.0 - Business Process Modeling Notation, Norderstedt 2009, S. 10

ein Startereignis, ein Zwischenereignis und ein Endereignis. Aktivitäten gliedern die Aufgaben innerhalb eines Prozesses. Diese sind wiederum in atomare- bzw. komplexe Aufgaben unterteilt. Letztere werden auch Subprozesse genannt und untergliedern sich weiter in atomare oder komplexe Aufgaben. Gateways sind Entscheidungsoperatoren. Die Basiselemente untergliedern gleich wie bei der EPK in die Verknüpfungsoperatoren dem logischem „UND“, dem logischem „ODER“ und dem logischem „EXKLUSIVES ODER“. Als Unterschied zur EPK gilt, dass es die Operatoren der BPMN ermöglichen, weitaus komplexere Entscheidungen darzustellen. Dazu wurde der eventbasierte Gateway eingeführt.

Die „Verbindungsobjekte“ verbinden Aktivitäten, Ereignisse und Gateways. Sie stellen mit Hilfe von Richtungspfeilen den Informationsfluss dar, in welchen die Objekte durchgeführt werden.

Im so genannten „Pool“ werden alle Teilnehmer des Prozesses dargestellt. Diese werden grafisch durch Lanes unterteilt und visualisieren, welche Organisation zu den Aktivitäten eines Pools gehört. Ein Austausch von Daten zwischen oder innerhalb der Lanes erfolgt durch einen Sequenzfluss, wobei die Prozesse durch die Artefakte, Annotationen, Gruppen oder Datenobjekte erweitert werden können. Annotationen helfen dabei den Datenfluss oder die Verbindungsobjekte zu beschreiben. Durch die Darstellung in Gruppen wird es ermöglicht, Elemente visuell zusammenzufassen. Die Datenobjekte enthalten Informationen, welche für eine Ausführung der Aktivität benötigt, durch eine Aktivität erstellt, oder zwischen den Aktivitäten ausgetauscht werden.^{56 57}

Zu den Vorteilen beim Verwenden von BPMN zählen neben der umfangreichen Darstellungsmöglichkeit komplexer Zusammenhänge auch die gute Organisationsmöglichkeit, dieser durch Gruppierung, sowie die Kommentierung mit Annotationen. Es bietet die Möglichkeit, Kontroll- und Informationsfluss in komplexen Methoden darzustellen. Zudem können mit Hilfe der Swimmlanes, Verantwortungsbereiche abgegrenzt werden.

Als Nachteil ist zu erwähnen, dass die Lesbarkeit im Vergleich zu anderen Modellierungssprachen, auf Grund der großen Symbolvielfalt, deutlich eingeschränkt sein kann. Dies inkludiert zusätzlich, dass eine durchgängige und eindeutige Prozessbeschreibung, eines ausführbaren Prozesses, derzeit noch nicht möglich ist. Auch ist eine explizite Darstellung, der für die Prozessausführung benötigten Ressourcen, noch nicht möglich.⁵⁸

⁵⁶ Vgl. Allweyer, BPMN 2.0 - Business Process Modeling Notation, Norderstedt 2009, S. 17ff

⁵⁷ Vgl. Bartsch, Modellierung und Simulation von IT-Dienstleistungsprozessen Karlsruhe 2010, S. 124ff

⁵⁸ Vgl. Bartsch, Modellierung und Simulation von IT-Dienstleistungsprozessen Karlsruhe 2010, S. 126

4.3.5 Auswahl der Modellierungsmethode

Ein wichtiger Aspekt dieser Arbeit ist die plakative Darstellung der Prozesse und deren Akteure. Mit Hilfe der EPK gibt es keine Möglichkeit für die Erkennung von Organisationsbrüchen (Wechsel der Organisationseinheit) oder Systembrüchen (Wechsel des Anwendungssystems). Die EPK bietet gegenüber den anderen, dargestellten Diagrammen, keine spaltenweise Sortierung der Elemente nach Typen. Bei der BPMN kann die Lesbarkeit komplexer Prozesse eingeschränkt sein, was zur Folge haben kann, dass eine durchgängige und eindeutige Beschreibung der Prozesse nicht möglich ist. Daher ist die Entscheidung, der Auswahl der Modellierungsmethode zu Gunsten der Unified Modeling Language gefallen.

5 Praktische Umsetzung

Im praktischen Teil dieser Arbeit wird die Vorgehensweise der Durchführung der Ist-Analyse für die Prozessanalyse des Auftraggeber-Haftungsgesetzes beschrieben und umgesetzt. In einem weiteren Schritt werden die Soll-Prozesse geschaffen und in die bestehende, im vorangegangenen Schritt ermittelte Prozesslandschaft integriert.

Der praktische Teil verwendet die im Kapitel 4 beschriebenen Methoden und Techniken und ist wie folgt aufgebaut:

1. Aufgabenstellung und Zielsetzung
2. Schriftliche Dokumentation der Ist-Prozesse
3. Visuelle Darstellung der Ist-Prozesse
4. Schriftliche Dokumentation der Soll-Prozesse
5. Visuelle Darstellung der Soll-Prozesse
6. Visuelle Darstellung der integrierten Soll-Prozesse

5.1 Aufgabenstellung und Zielsetzung

Der Fokus dieser Diplomarbeit liegt auf der Integration, der aus dem Gesetz der Betrugsbekämpfung resultierenden Soll-Prozesse, in eine bestehende Prozesslandschaft des Auftraggeber-Haftungsgesetzes. Dazu ist es notwendig mittels Bottom-up-Verfahren die vorhandenen Prozesse zu ermitteln. Als Resultat gehen die, mittels Interview erarbeiteten, Ist-Prozesse hervor. Mit Hilfe der Prozessmodellierung werden diese grafisch dargestellt. Im Anschluss werden die Prozesse für das Betrugsbekämpfungsgesetz, mittels des Top-down-Verfahrens, erarbeitet. Das daraus resultierende Soll-Konzept wird grafisch modelliert, dargestellt und in die bestehenden Prozesse integriert. Die dargestellten, verschmolzenen Prozesse beider Gesetze gehen als Lösung dieser Arbeit hervor.

5.2 Schriftliche Dokumentation der Ist-Prozesse

Als Ziel der schriftlichen Dokumentation gilt es eine detaillierte Beschreibung der Prozesse des Auftraggeber-Haftungsgesetzes zu erhalten. Die folgenden Unterkapitel enthalten die Phasen der Dokumentation der Grob- und Feinstruktur der Prozesse. Der Schwerpunkt bezieht sich insbesondere auf die Vorbereitung, Durchführung und Nachbearbeitung der Mitarbeiterinterviews.

5.2.1 Identifizierung und Beschreibung der Ist-Geschäftsprozesse

Die Schwerpunkte in der Identifizierungs- und Beschreibungsphase der primären Geschäftsprozesse sind:

- Geschäftsvorfälle identifizieren
- Geschäftliche Ausgangsdaten festlegen
- Geschäftsprozesse beschreiben und strukturieren
- Akteure der Prozesse identifizieren

Die Ermittlung der vorhandenen, primären Geschäftsprozesse wurde in einem gemeinsamen Workshop (siehe Kapitel 4.2.2) mit dem Leiter und Key-User des DLZ-AGH und einem Mitarbeiter des KV-Trägers der NÖGKK durchgeführt. Für einen erfolgreichen Workshop ist es unabdingbar, dass alle Teilnehmer nach einem einheitlichen Schema vorgehen, um optimale Ergebnisse zu erzielen. Zusätzlich muss der Workshop von einem fachkompetenten Moderator gelenkt werden.

Die Geschäftsprozesse des Auftraggeber-Haftungsgesetzes lassen sich wie folgt unterteilen:

- Erst-/Wiederaufnahmeantrag verarbeiten
- Guthabenauszahlungsantrag verarbeiten
- Haftungsbetrag verarbeiten
- HFU-Gesamtliste verwalten

Der einzelne Prozessablauf variiert folglich zwischen den einzelnen Bearbeitungsschritten.

Um einen Überblick zu vermitteln, wo die betrachteten Prozesse in einer Prozesslandschaft eines Unternehmens implementiert sind, wurden diese in Form eines Use Case Diagramms grafisch dargestellt:

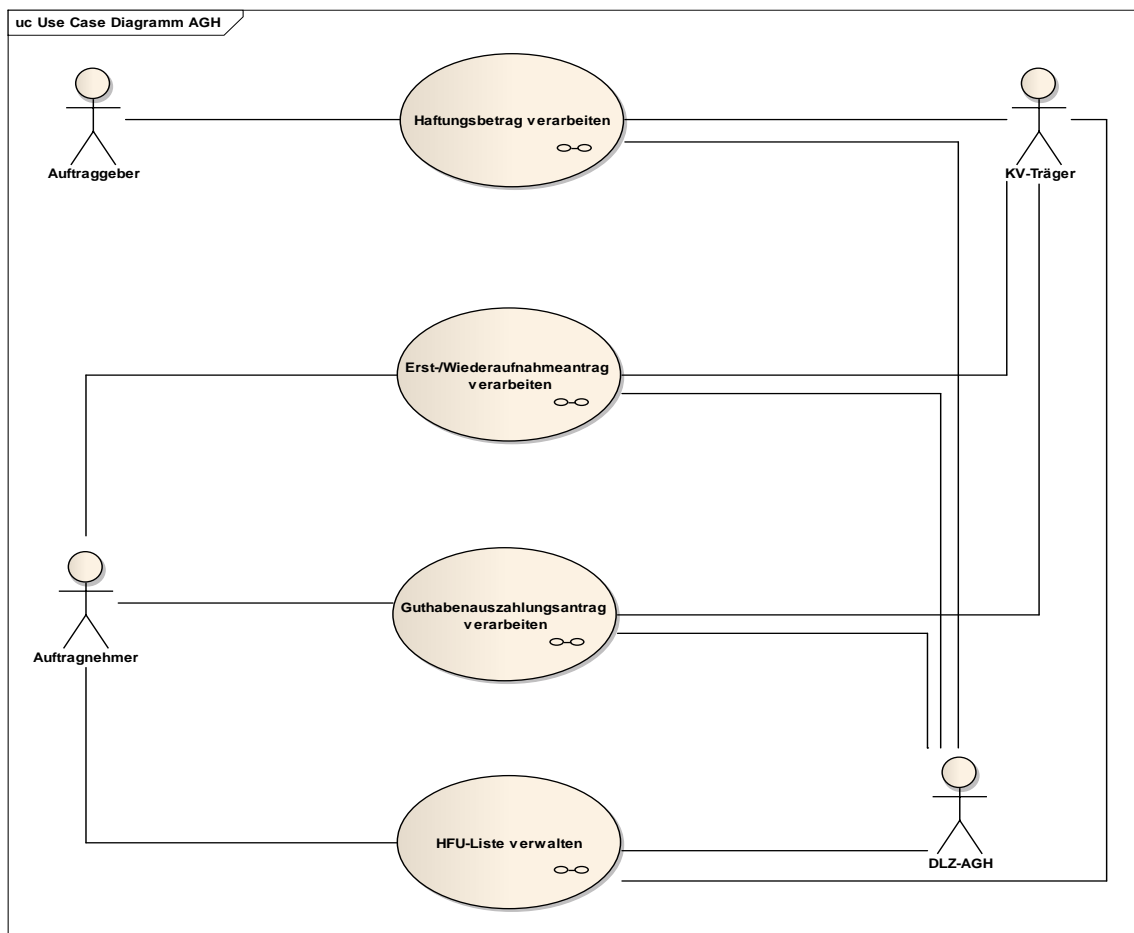


Abbildung 8: Use Case Diagramm AGH

In Abbildung 8 sind die vorhandenen primären Geschäftsprozesse des Auftraggeber-Haftungsgesetzes dargestellt. Zusätzlich ist zu erkennen, welche unterschiedlichen Akteure in den diversen Prozessen involviert sind.

Wichtig ist die Unterscheidung zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer. Hier handelt es sich bei beiden Akteuren um einen Dienstgeber. In dem einen Fall repräsentiert der Dienstgeber in Form des Auftraggebers die Funktion, welcher einen Teil des Rechnungsbetrages für den Auftragnehmer an das DLZ-AGH überweist um sich von der Haftung zu befreien. Dies ist im Geschäftsprozess „Haftungsbetrag verarbeiten“ verankert.

Zum anderen existiert der Dienstgeber in Form des Auftragnehmers. Er ist jener Akteur, für welchen der Haftungsbetrag überwiesen wird. Er hat die Möglichkeit sich in Form eines Antrages von der Haftung freistellen zu lassen. Dies ist im Geschäftsprozess „Erst-/Wiederaufnahmeantrag verarbeiten“ abgebildet.

Als weitere Möglichkeit kann der Auftragnehmer sein, aus den bezahlten Haftungsbeträgen resultierendes Guthaben, mittels Antrag, auszahlen zu lassen. Dieses ist im Geschäftsprozess „Guthabenauszahlungsantrag verarbeiten“ implementiert.

Ist er von der Haftung freigestellt hat er dafür Sorge zu tragen, dass seine Pflichten nicht verletzt werden. Passiert dies, wird er von der HFU-Gesamtliste gestrichen. Dieses Szenario ist im Geschäftsprozess „HFU-Gesamtliste verwalten“ dargestellt.

Für jeden identifizierten primären Geschäftsprozess wird eine formale Beschreibung erstellt:

Prozessname: Erst-/Wiederaufnahmeantrag verarbeiten	
von: Antrag	bis: Aufnahme / Ablehnung
Prozessverantwortlicher: DLZ-AGH	
Objekt: Erst-/Wiederaufnahmeantrag	
Prozessinput: Antrag auf Aufnahme in die HFU-Gesamtliste	
Lieferanten: Dienstgeber (Auftragnehmer)	
Prozessergebnisse: DG befindet sich auf der HFU-Gesamtliste, Ablehnungsschreiben, Bestätigungsschreiben	
Kunden: Dienstgeber (Auftragnehmer)	

Tabelle 1: Ist-Geschäftsprozess „Erst-/Wiederaufnahmeantrag verarbeiten“

Prozessname: Guthabenauszahlungsantrag verarbeiten	
von: Antrag	bis: Auszahlung / Ablehnung
Prozessverantwortlicher: DLZ-AGH	
Objekt: Guthabenauszahlungsantrag	
Prozessinput: Antrag auf Auszahlung des vorhandenen Guthabens	

Lieferanten: Dienstgeber (Auftragnehmer)
Prozessergebnisse: Ablehnungsschreiben, Auszahlung des Guthabens
Kunden: Dienstgeber (Auftragnehmer)

Tabelle 2: Ist-Geschäftsprozess „Guthabenauszahlungsantrag verarbeiten“

Prozessname: Haftungsbetrag verarbeiten von: Zahlung bis: Verbuchung
Prozessverantwortlicher: DLZ-AGH
Objekt: Einzahlung des Haftungsbetrages
Prozessinput: Zahlung
Lieferanten: Dienstgeber (Auftraggeber)
Prozessergebnisse: Verbuchung am Beitragskonto
Kunden: Dienstgeber (Auftragnehmer)

Tabelle 3: Ist-Geschäftsprozess „Haftungsbetrag verarbeiten“

Prozessname: HFU-Gesamtliste verwalten von: gesetzlichen Kriterien bis: Streichung
Prozessverantwortlicher: DLZ-AGH
Objekt: Beitragsrückstand, Beitragsnachweisung, beschäftigte Dienstnehmer

Prozessinput: gesetzliche Kriterien zum Verbleib auf der HFU-Gesamtliste (Beitragsrückstand, Beitragsnachweisung, beschäftigte Dienstnehmer)
Lieferanten: KV-Träger
Prozessergebnisse: Streichungsschreiben
Kunden: Dienstgeber (Auftragnehmer)

Tabelle 4: Ist-Geschäftsprozess „HFU-Gesamtliste verwalten“

In den oben dargestellten Tabellen ist das ausgefüllte Formular einer Prozessbeschreibung abgebildet. In diesen Formularen wurden Prozessname, Anfangs- und Endpunkt, Prozessverantwortlicher, das Objekt, sowie der Input mit jeweiligen Lieferanten und der Output (Ergebnis) mit betroffenen Empfänger (Kunden), beschrieben.

5.2.2 Identifizierung und Beschreibung der Ist-Teilprozesse

Die Teilprozesse stellen die einzelnen Arbeitsschritte dar und werden mit einem Substantiv und Verb beschrieben, wie z.B. „Zahlung verarbeiten“.

Die Anzahl, der für die Ermittlung der Teilprozesse durchzuführenden Interviews, richtet sich nach der Anzahl der Organisationseinheiten, welche an der Prozessbearbeitung involviert sind. Um die notwendigen Informationen zu erheben um zu den Teilprozessen zu gelangen, müssen Interviews durchgeführt werden.

Wie in Abbildung 8 dargestellt sind in allen Prozessen die gemeinsamen Akteure Dienstgeber (Auftraggeber bzw. Auftragnehmer), Dienstleistungszentrum und KV-Träger involviert.

Da für die Akteure „Auftraggeber“ und „Auftragnehmer“ keine Interviews benötigt werden, da ihre Aufgaben gesetzlich geregelt sind und ihr Handeln somit vom DLZ-AGH gesteuert wird, ergibt sich für die Interviewphase die Situation, dass die Interviews mit Mitarbeitern des DLZ-AGH bzw. des KV-Trägers durchgeführt werden.

Dies bedeutet im konkreten Fall, dass für die primären Geschäftsvorfälle „Erst-Wiederaufnahmeantrag verarbeiten“, „Guthabenauszahlungsantrag verarbeiten“, „Hafungsbetrag verarbeiten“ und „HFU-Gesamtliste verwalten“ mit den jeweiligen Prozessverantwortlichen beim DLZ-AGH und dem KV-Träger, Interviews zu führen sind.

Aus Gründen des Datenschutzes werden bei der schriftlichen Dokumentation, die an den Prozessen beteiligten Personen, nicht namentlich erwähnt, sondern im weiteren Verlauf

dieser Diplomarbeit mit einer anonymen Bezeichnung (DLZ-AGH bzw. KV-Träger) versehen.

Als technisches Hilfsmittel während der Durchführung der Interviews wird ein digitales Diktiergerät für die Aufnahme der Gespräche verwendet. Dadurch wird es dem Interviewer ermöglicht, sich während des Mitarbeitergesprächs, auf den Ablauf des Gesprächs zu konzentrieren. Als weiterer positiver Aspekt kann gesehen werden, dass die Nachbearbeitung erleichtert wird.

Wie in Kapitel 4.2.3 beschrieben gibt es verschiedene Methoden der Interviewgestaltung. Als Methode für die Mitarbeitergespräche wird die Variante des halbstandardisierten Interviews gewählt. Dies bedeutet konkret, dass ein Gesprächsleitfaden in Form von Primärfragen erzeugt wird. Sollten im operativen Interview Unklarheiten auftreten oder bestimmte Antworten nicht zielführend sein, besteht die Möglichkeit, die Primärfragen, um Sekundärfragen zu ergänzen.

In der Regel handelt es sich bei den Primärfragen um offene Fragen. Der Interviewte soll so nicht in einen vorgegebenen Ablauf gedrängt werden und den Sachverhalt in eigenen Worten beschreiben. Somit werden Antworten aus der persönlichen Sicht des Befragten generiert. Auf diese Art ist, in gewisser Weise, eine Grobstruktur und Mindestanforderung an das Interview gegeben. Dadurch sollte gewährleistet sein, dass der Befragte bei der Beantwortung nicht zu sehr vom Leitfaden abschweift oder zu stark ins Detail geht.⁵⁹

Die offenen Fragen sind dadurch gekennzeichnet, dass sie so genannte W-Fragestellungen sind. Das bedeutet, sie beginnen mit den W-Wörtern und beinhalten Fragen mit z.B. Wer, Was, Wo, Wie, Welche, usw. Dies bringt den Effekt mit sich, dass der Gesprächspartner zu einer umfangreichen Antwort motiviert wird und so förderlich für die Informationsgewinnung ist.

Den Antagonist zu den offenen Fragen bilden die geschlossenen Fragen. Hier werden die Antwortmöglichkeiten bereits durch den Interviewer vorgegeben. Der Befragte muss zwischen den diversen Alternativen, z.B. „ja“ oder „nein“, wählen. Diese Befragungsart beansprucht zwar weniger Zeit, erzielt aber auch nur einen geringen Informationsgehalt.⁶⁰

Das beste Ergebnis zur Informationsgewinnung wird durch Kombination beider Frageformen erreicht.

Der Gesprächsleitfaden für das Interview dieser Arbeit bildet sich ebenfalls aus Primärfragen, in welchem die Fragen offen gestellt sind. Die Primärfragen orientieren sich im All-

⁵⁹ Vgl. Lehmann, Das Interview, Renningen 2004, S. 7

⁶⁰ Vgl. Lehmann, Wissenschaftliche Arbeiten, Renningen 2008, S. 58

gemeinen an den im theoretischen Kapitel geschilderten Fragen, welche im Folgenden noch einmal aufgeführt werden:

- Wer erfüllt welche Tätigkeiten und durch welche Ereignisse werden sie ausgelöst?
- Wie werden diese Tätigkeiten ausgeführt?
- Was ist das Ergebnis dieser Tätigkeiten?
- Welche Informationen, Dokumente oder Materialien werden für diese Tätigkeiten benötigt, bearbeitet und weitergegeben?
- Welche Hilfsmittel kommen zum Einsatz?
- Wie häufig werden diese Tätigkeiten ausgeführt?

Wichtig ist die ausführliche Beantwortung der eben beschriebenen Fragen, um alle relevanten Sichten in die Beschreibung dieser Teilprozesse einfließen zu lassen.

Als Resultat dieser Interviews geht die Beschreibung der Teilprozesse aus den Geschäftsprozessen hervor.

5.2.2.1 Ist-Teilprozessbeschreibung „Erst-Wiederaufnahmeantrag verwalten“

Prozessschritt: Antrag übermitteln

Verantwortlich: DG

Beschreibung: Grundsätzlich sind Unternehmen, die insgesamt mindestens drei Jahre lang Bauleistungen nach § 19 Abs. 1a des Umsatzsteuergesetzes 1994 erbracht haben, auf schriftlichen Antrag, der an das Dienstleistungszentrum (§ 67c) zu richten ist, vom Beitragskonten führenden Krankenversicherungsträger in eine, tagesaktuell zu führende, elektronische HFU-Gesamtliste aufzunehmen.

Der Dienstgeber erstellt und übermittelt den Erstaufnahmeantrag in schriftlicher Form, zur erstmaligen Aufnahme in die HFU-Gesamtliste, an seinen KV-Träger (siehe Allspartenservice) oder direkt an das DLZ-AGH. Im Falle einer Streichung aus der HFU-Gesamtliste, ist der Dienstgeber verpflichtet, einen neuerlichen Antrag (Wiederaufnahmeantrag) zu erstellen und zu übermitteln, der inhaltlich mit dem Erstaufnahmeantrag identisch ist.

Der Erst-Aufnahmeantrag beinhaltet eine Bestätigung über das Erbringen von Bauleistung nach § 19 Abs. 1a des Umsatzsteuergesetzes.^{61 62}

⁶¹ Vgl. BGBl. I Nr. 91/2008, § 67b, Abs. 1

Prozessschritt: Antrag entgegennehmen

Verantwortlich: DLZ-AGH, KV-Träger

Beschreibung: Der Erst-/Wiederaufnahmeantrag des Dienstgebers wird im DLZ-AGH bzw. beim KV-Träger (siehe Allspartenservice) entgegengenommen und mit dem Datum des Einlangens versehen. Basierend auf diesem Datum, beginnt die Frist zur Entscheidung über den Erst-/Wiederaufnahmeantrag.^{63 64}

Im Falle eines Erst-/Wiederaufnahmeantrages, ist dieser innerhalb von acht Wochen, ab Antragstellung, zu entscheiden.⁶⁵

Anm.: Die Archivierung der Meldung erfolgt in der Applikation AGH durch den KV-Träger, oder dem DLZ-AGH, abhängig davon, bei wem die Meldung einlangt.

Prozessschritt: Antrag formal prüfen

Verantwortlich: DLZ-AGH, KV-Träger

Beschreibung: Der Erst-/Wiederaufnahmeantrag des Dienstgebers wird formal geprüft (Vollständigkeit, Lesbarkeit). Sind alle relevanten Informationen vorhanden (DGNR/Beitragskontonummer) und auch korrekt ausgefüllt (fachliche Korrektheit), wird der Erst-/Wiederaufnahmeantrag weiterverarbeitet.

Anm.: Diese Prüfungen (Lesbarkeit, Vollständigkeit, fachliche Richtigkeit) muss dort passieren, wo die Meldung einlangt. Im Fehlerfall ist damit eine rasche Behebung durch den KV-Träger bzw. den Dienstgeber gewährleistet.

Im Fehlerfall wird der Erst-/Wiederaufnahmeantrag an den Dienstgeber retourniert und dieser muss einen neuen Erst-/Wiederaufnahmeantrag stellen. Das Einlangen und das Retournieren des Erst-/Wiederaufnahmeantrags wird protokolliert.

Prozessschritt: Antrag weiterleiten

⁶² Vgl. BGBl. I Nr. 91/2008, § 67c, Z. 4

⁶³ Vgl. BGBl. I Nr. 91/2008, § 67b, Abs. 1

⁶⁴ Vgl. BGBl. I Nr. 91/2008, § 67c, Z. 4

⁶⁵ Vgl. BGBl. I Nr. 91/2008, § 67b, Abs. 3

Verantwortlich: KV-Träger

Beschreibung: Der KV-Träger leitet den Erst-/Wiederaufnahmeantrag des Dienstgebers (inkl. Bestätigung über 3-jährige Bauleistung mit Datum des Einlangens des Erst-/Wiederaufnahmeantrags) an das DLZ-AGH weiter (siehe Allspartenservice).

Prozessschritt: Zuständige(n) KV-Träger feststellen

Verantwortlich: DLZ-AGH

Beschreibung: Das DLZ-AGH stellt fest, bei welchen KV-Trägern der Dienstgeber ein laufendes Beitragskonto hat bzw. bei welchen KV-Trägern der Dienstgeber Versicherte (Dienstnehmer) gemeldet hat. Dies ist notwendig, um fachliche Prüfungen durchzuführen und um einlangende Haftungsbeträge an die zuständigen KV-Träger (jene mit Beitragskonten bzw. Versicherten des DG) entsprechend aufzuteilen und weiterzuleiten.

Die genauen Informationen zur Aufteilung des Haftungsbetrages werden durch Richtlinien des Hauptverbandes geregelt.⁶⁶

Prozessschritt: Prüfungskriterien anfordern

Verantwortlich: DLZ-AGH

Beschreibung: Abhängig von der Art der Prüfung werden bestimmte Informationen zum Dienstgeber benötigt. Die Anforderung zum Übermitteln der aktuellen Informationen wird an die zuständigen KV-Träger transferiert.

Angefordert werden Informationen über:

- Rückständige Beiträge für Zeiträume bis zu dem der Antragstellung zweit vorangegangenen Kalendermonat
- Fehlende Beitragsnachweisungen im Zeitraum zwischen der Antragstellung und dem zweit vorangegangenen Kalendermonat
- Gemeldete Dienstnehmer im Zeitraum zwischen der Antragstellung und dem zweit vorangegangenen Kalendermonat

⁶⁶ Vgl. BGBl. I Nr. 91/2008, § 67a, Abs. 5

Diese Informationen werden für zwingende Prüfungen benötigt. Zudem gibt es optionale Prüfungen, die von den zuständigen KV-Trägern durchgeführt werden (siehe „Aufnahme prüfen“).⁶⁷

Der zuständige KV-Träger wird hiermit vom Erst-/Wiederaufnahmeantrag des Dienstgebers durch das DLZ-AGH informiert. Der zuständige KV-Träger kann ab diesem Zeitpunkt bereits beginnen, Informationen zum Dienstgeber einzuholen, um die Aufnahme in die HFU-Gesamtliste zu bestätigen oder abzulehnen.⁶⁸

Beim Anfordern der Prüfungskriterien, wird vom DLZ-AGH das Datum des Einlangens des Erst-/Wiederaufnahmeantrages bekannt gegeben, damit der KV-Träger rechtzeitig über die Aufnahme bzw. Ablehnung des Erst-/Wiederaufnahmeantrages entscheiden kann.⁶⁹

Prozessschritt: Prüfungskriterien bereitstellen

Verantwortlich: KV-Träger

Beschreibung: Die zuvor beschriebenen, relevanten Informationen für die fachlichen Prüfungen werden vom Beitragskonto führenden, zuständigen KV-Träger erhoben, bereitgestellt und an das DLZ-AGH übermittelt.

Diese Informationen werden für zwingende Prüfungen im DLZ-AGH benötigt.⁷⁰

Anm.: optional kann der KV-Träger bereits zu diesem Zeitpunkt die „Aufnahme bestätigen/ablehnen“. Für den KV-Träger entfällt dadurch die noch folgende Abfrage. Somit kann die Entscheidung über eine Aufnahme bzw. Ablehnung rascher erfolgen.

Prozessschritt: Antrag fachlich prüfen

Verantwortlich: DLZ-AGH

Beschreibung: Das DLZ-AGH prüft nach den gesetzlich vorgegebenen Prüfungen, auf Basis der bereitgestellten Prüfungskriterien, ob der Dienstgeber in die HFU-Gesamtliste aufgenommen wird.

⁶⁷ Vgl. BGBl. I Nr. 91/2008, § 67b, Abs. 1

⁶⁸ Vgl. BGBl. I Nr. 91/2008, § 67c, Z. 5

⁶⁹ Vgl. BGBl. I Nr. 91/2008, § 67b, Abs. 3

⁷⁰ Vgl. BGBl. I Nr. 91/2008, § 67b, Abs. 1

Dabei werden folgende zwingende Prüfungen durch das DLZ-AGH durchgeführt:

- Erbringen von Bauleistung nach § 19 Abs. 1a des Umsatzsteuergesetzes (nur beim Erstaufnahmeantrag)
- Rückständige Beiträge für Zeiträume bis zu dem der Antragstellung zweit vorangegangenen Kalendermonat
- Fehlende Beitragsnachweisungen im Zeitraum zwischen der Antragstellung und dem zweit vorangegangenen Kalendermonat
- Gemeldete Dienstnehmer im Zeitraum zwischen der Antragstellung und dem zweit vorangegangenen Kalendermonat

Außer Betracht bleiben dabei Beitragsrückstände, die zehn Prozent der im Kalendermonat vor Antragstellung abzuführenden Beiträge nicht übersteigen, sowie vereinbarungsgemäße Beitragsstundungen und Ratenzahlungen.

Bei einem positiven Ergebnis der zwingenden Prüfungen kann die Aufnahme in die HFU-Gesamtliste trotzdem durch einen KV-Träger versagt werden. Daher ist zusätzlich die Bestätigung oder die Ablehnung der Aufnahme in die HFU-Gesamtliste bei den zuständigen KV-Trägern einzuholen.

Die Aufnahme bzw. die Wiederaufnahme des Dienstgebers in die HFU-Gesamtliste erfolgt nur dann, wenn alle zwingenden Prüfungen positiv sind und alle zuständigen KV-Träger der Aufnahme bzw. der Wiederaufnahme zugestimmt haben.

Im negativen Fall wird der Dienstgeber, mittels Ablehnungsschreiben, darüber informiert, dass sein Erst-/Wiederaufnahmeantrag nicht positiv erledigt wurde.⁷¹

Anm.: Der Gesetzestext aus § 67b, Abs. 1 bezüglich Zeitpunkt der Prüfung „(...) *zum Antragszeitpunkt keine rückständigen Beiträge* (...)“ wird dahingehend interpretiert, dass die Prüfung auf rückständige Beiträge nicht mit „alten“ Daten zum Antragszeitpunkt durchgeführt wird, sondern mit tagesaktuellen Daten durchgeführt wird. Sonst besteht die Gefahr, dass ein Dienstgeber in die HFU-Gesamtliste aufgenommen (auf Grund unaktueller Informationen) und am nächstfolgenden Tag wieder aus der HFU-Gesamtliste (auf Grund aktueller Informationen zum Zeitpunkt der täglichen Prüfung) gelöscht wird.

Prozessschritt: Aufnahme prüfen (Generalklausel)

Verantwortlich: KV-Träger

⁷¹ Vgl. BGBl. I Nr. 91/2008, § 67b, Abs. 1 und 4

Beschreibung: Unabhängig von den zwingenden Prüfungen, kann die Aufnahme in die HFU-Gesamtliste, durch einen KV-Träger versagt werden, wenn schwerwiegende verwaltungsrechtliche oder strafrechtliche Verstöße vorliegen oder zu erwarten ist, dass das Unternehmen seine sozialversicherungsrechtlichen Pflichten als Dienstgeber nicht erfüllen wird. Bei der Ausübung des Ermessens durch den KV-Träger sind folgende Informationen zu berücksichtigen (optionale Prüfungen):

- Dienstnehmerzuwachs um mehr als 200 Prozent gegenüber der durchschnittlichen Dienstnehmerzahl des vorangegangenen Kalenderjahres, jedoch um mindestens 20 Dienstnehmer
- Das Aufscheinen des betreffenden Unternehmens in der zentralen Verwaltungsstrafevidenz nach § 28b des Ausländerbeschäftigungsgesetzes
- Die rechtskräftige Verhängung einer Verwaltungsstrafe nach § 111 über das betreffende Unternehmen, wenn diese nicht länger als drei Jahre zurückliegt
- Die Verhängung eines Beitragszuschlages nach § 113 über das betreffende Unternehmen in schwerwiegenden Fällen
- Die rechtskräftige Verurteilung des betreffenden Unternehmens nach den §§ 146, 153c, 153d oder 153e des Strafgesetzbuches, wenn diese nicht länger als drei Jahre zurückliegt

Diese optionalen Prüfungen werden beim KV-Träger durchgeführt und lediglich das Ergebnis der Prüfung wird an das DLZ-AGH übermittelt.

Bei der Entscheidung, über die Versagung der Aufnahme, sind auch die Größe des Unternehmens, die Dauer seiner Tätigkeit in der Baubranche und die Einhaltung der sozialversicherungsrechtlichen Dienstgeberpflichten innerhalb eines dreijährigen Beobachtungszeitraumes zu berücksichtigen.⁷²

Entscheidet der KV-Träger auf Grund der optionalen Prüfungen dem Erst-/Wiederaufnahmeantrag des Dienstgeber nicht stattzugeben, muss die Ermessensausübung dem Haftungsausschuss (Sozialpartnergremium) zur Entscheidung vorgelegt werden.⁷³

Prozessschritt: Aufnahme bestätigen/ablehnen

⁷² Vgl. BGBl. I Nr. 91/2008, § 67b, Abs. 4

⁷³ Vgl. BGBl. I Nr. 91/2008, § 67b, Abs. 5

Verantwortlich: KV-Träger

Beschreibung: Nach der Durchführung der KV-Träger (optionalen) Prüfungen bzw. nach Entscheid des Haftungsausschusses, wird die Erst- bzw. Wiederaufnahme des Dienstgebers in die HFU-Gesamtliste bestätigt oder abgelehnt.⁷⁴

Diese Meldung muss spätestens innerhalb von acht Wochen ab dem Einlangen des Erst-/Wiederaufnahmeantrages des Dienstgebers an das DLZ-AGH erfolgen.⁷⁵

Anm.: Wurde die Bestätigung bereits beim Übermitteln der Prüfungskriterien an das DLZ-AGH gemeldet, entfällt dieser Prozessschritt für den KV-Träger.

Prozessschritt: Bestätigung sammeln

Verantwortlich: DLZ-AGH

Beschreibung: Die zuständigen KV-Träger müssen

- die Ergebnisse der optionalen Prüfungen an das DLZ-AGH übermitteln und damit
- die Aufnahme des Dienstgebers in die HFU-Gesamtliste bestätigen oder ablehnen.

Die Verarbeitung des Erst-/Wiederaufnahmeantrages gilt nur dann als positiv erledigt, wenn alle zwingenden Prüfungen des DLZ-AGH und alle optionalen Prüfungen der zuständigen KV-Träger positiv sind. Wird nur eine einzige Prüfung negativ beurteilt, erfolgt keine Aufnahme des Dienstgebers in die HFU-Gesamtliste. Es wird ein Ablehnungsschreiben für den Dienstgeber erstellt.

Somit kann die Verarbeitung des Erst-/Wiederaufnahmeantrags nur dann durchgeführt werden, wenn alle zuständigen KV-Träger die Bestätigung (Aufnahme bzw. Ablehnung) an das DLZ-AGH übermittelt haben.

Erst-/Wiederaufnahmeanträge müssen innerhalb von acht Wochen verarbeitet werden. Daher müssen Bestätigungen vor Verstreichen der Frist an das DLZ-AGH übermittelt werden bzw. vom DLZ-AGH bei den KV-Trägern eingefordert werden.⁷⁶

Wurde die Bestätigung bereits beim Übermitteln der Prüfungskriterien an das DLZ gemeldet, entfällt dieser Prozessschritt für den KV-Träger.

⁷⁴ Vgl. BGBl. I Nr. 91/2008, § 67b, Abs. 1

⁷⁵ Vgl. BGBl. I Nr. 91/2008, § 67b, Abs. 3

⁷⁶ Vgl. BGBl. I Nr. 91/2008, § 67b, Abs. 1 und 3

Prozessschritt: Ablehnungsschreiben erstellen

Verantwortlich: DLZ-AGH

Beschreibung: Wird dem Erst-/Wiederaufnahmeantrag des Dienstgebers auf Grund einer negativen Prüfung nicht stattgegeben, ist dies dem Dienstgeber in einem Schreiben mitzuteilen.

Ein Bescheid ist nur auf Verlangen des Dienstgebers vom ablehnenden KV-Träger zu erstellen.⁷⁷

Anm.: Dem KV-Träger wird die Information zur Ablehnung via Bildschirmabfrage in der Applikation AGH zur Verfügung gestellt.

Prozessschritt: DG in AGH anlegen

Verantwortlich: DLZ-AGH

Beschreibung: Wurde von allen zuständigen KV-Trägern und vom DLZ-AGH die Aufnahme bestätigt, erfolgt das Speichern des Dienstgebers, der Prüfkriterien sowie der Prüfergebnisse in der Applikation AGH bzw. in der HFU-Gesamtliste. Die Dokumente und die Namen der Bearbeiter werden ebenfalls zur Dokumentation gespeichert.^{78 79}

Prozessschritt: Bestätigungsschreiben erstellen

Verantwortlich: DLZ-AGH

Beschreibung: Wird der Dienstgeber in die Liste der haftungsfreistellenden Unternehmen aufgenommen, wird ein Schreiben vom DLZ-AGH erstellt, welches ihm die Aufnahme bestätigt.

⁷⁷ Vgl. BGBl. I Nr. 91/2008, § 67b, Abs. 1

⁷⁸ Vgl. BGBl. I Nr. 91/2008, § 67b, Abs. 3

⁷⁹ Vgl. BGBl. I Nr. 91/2008, § 67c, Z. 3

5.2.2.2 Ist-Teilprozessbeschreibung „Guthabenauszahlungsantrag verarbeiten“

Prozessschritt: Antrag übermitteln

Verantwortlich: DG

Beschreibung: Guthaben auf einem Beitragskonto des beauftragten Unternehmens (Auftragnehmer), die sich auf Grund der Überweisung von Haftungsbeträgen nach Abs. 3 Z. 2 ergeben, sind auf schriftlichen Antrag, der an das DLZ-AGH zu richten ist, durch den jeweils zuständigen Krankenversicherungsträger auszuzahlen.

Der Dienstgeber übermittelt den Guthabenauszahlungsantrag mit seiner Bankverbindung an das DLZ-AGH.⁸⁰

Prozessschritt: Antrag entgegennehmen

Verantwortlich: DLZ-AGH, KV-Träger

Beschreibung: Der vom Dienstgeber übermittelte Guthabenauszahlungsantrag wird entgegengenommen und mit dem Datum des Einlangens versehen. Abhängig von diesem Datum werden an einem bestimmten Stichtag fachliche Prüfungen durchgeführt, die über eine Auszahlung oder Nicht-Auszahlung des Guthabens entscheiden.

Auf Grund des Allspartenservices, kann dieser Antrag auch direkt beim KV-Träger entgegengenommen werden.^{81 82}

Prozessschritt: Antrag formal prüfen

Verantwortlich: DLZ-AGH, KV-Träger

Beschreibung: Der Guthabenauszahlungsantrag wird formal geprüft. Entspricht der Guthabenauszahlungsantrag nicht den formalen Anforderungen (vollständig und fachlich korrekt ausgefüllt), kann dieser nicht verarbeitet werden. Der Guthabenauszahlungsantrag wird an den Dienstgeber wieder retourniert.⁸³

Anm.:

⁸⁰ Vgl. BGBl. I Nr. 91/2008, § 67a, Abs. 6b

⁸¹ Vgl. BGBl. I Nr. 91/2008, § 67a, Abs. 6

⁸² Vgl. BGBl. I Nr. 91/2008, § 67c, Z. 2 und 4

⁸³ Vgl. BGBl. I Nr. 91/2008, § 67c, Z. 2 und 4

- a) Ist das Guthaben am Konto nicht auf Grund der Überweisung von Haftungsbeträgen entstanden, handelt es sich nicht um einen Guthabenauszahlungsantrag nach § 67. Die Auszahlung oder nicht Auszahlung des Guthabens erfolgt nicht in diesem Geschäftsprozess, sondern wird wie bisher üblich vom KV-Träger abgewickelt.
- b) Ist das Guthaben am Konto auf Grund der Überweisung von Haftungsbeträgen entstanden, handelt es sich um einen Guthabenauszahlungsantrag nach § 67. Weiteres Vorgehen wie beschrieben.

Um das Guthaben auszahlen zu können, muss der Dienstgeber am Guthabenauszahlungsantrag seine Bankverbindung bekannt geben.

Prozessschritt: Antrag weiterleiten

Verantwortlich: KV-Träger

Beschreibung: Der Guthabenauszahlungsantrag nach § 67 wird mit dem Datum des Einlangens versehen und an das DLZ-AGH weitergeleitet (siehe Allspartenservice).

Prozessschritt: Zuständige(n) KV-Träger feststellen

Verantwortlich: DLZ-AGH

Beschreibung: Das Guthaben auf einem Beitragskonto des beauftragten Unternehmens, die sich auf Grund der Überweisung von Haftungsbeträgen nach Abs. 3 Z. 2 ergeben, sind auf schriftlichen Antrag, der an das DLZ-AGH zu richten ist, durch den jeweils zuständigen Krankenversicherungsträger auszusahlen.

Um die Anweisung zur Auszahlung des Guthabens an die zuständigen KV-Träger weiterleiten zu können, muss das DLZ-AGH vorher feststellen, welche KV-Träger von der Auszahlung des Guthabens betroffen sind.^{84 85}

Prozessschritt: Auszahlungskriterien anfordern

Verantwortlich: DLZ-AGH

⁸⁴ Vgl. BGBl. I Nr. 91/2008, § 67a, Abs. 6

⁸⁵ Vgl. BGBl. I Nr. 91/2008, § 67c, Z. 2

Beschreibung: Guthaben auf Grund von Haftungsbeträgen, sind auf schriftlichen Antrag, der an das DLZ-AGH zu richten ist, durch den jeweils zuständigen Krankenversicherungsträger auszuzahlen. Dem Antrag ist nicht stattzugeben, wenn am Letzten des Kalendermonats nach dem Einlangen des Antrages beim Dienstleistungszentrum, bestimmte Sachverhalte vorliegen. Um diese überprüfen zu können, müssen folgende Informationen angefordert werden:

- Sind alle Beitragskonten des beauftragten Unternehmens ausgeglichen oder nicht
- Fehlen eine oder mehrere Beitragsnachweisungen
- Stehen die vorliegenden Beitragsnachweisungen in auffälligem Widerspruch zur Zahl der versicherten Personen, die beim beauftragten Unternehmen beschäftigt sind
- Steht die Höhe des Werklohns in auffälligem Widerspruch zur Zahl der versicherten Personen, außer, das beauftragte Unternehmen weist nach, dass
 - a) für die Erbringung der Bauleistung nur die entsprechende Zahl von Dienstnehmern und Dienstnehmerinnen notwendig war oder
 - b) ein weiteres Unternehmen ganz oder teilweise mit der Erbringung der Leistungen beauftragt wurde und hinsichtlich dieser Beauftragung ein Haftungsbefreiungsgrund vorliegt.

Mit dieser Anforderung wird der KV-Träger darüber informiert, dass der Dienstgeber einen Guthabenauszahlungsantrag zur Auszahlung seines Guthabens eingereicht hat.^{86 87}

Prozessschritt: Auszahlungskriterien bereitstellen

Verantwortlich: KV-Träger

Beschreibung: Um die Prüfung im DLZ-AGH zur Rückzahlung des Guthabens durchführen zu können, werden die vorhin genannten Informationen für das DLZ-AGH vom Beitragskonto führenden (zuständigen) KV-Träger bereitgestellt.⁸⁸

Prozessschritt: Guthabenauszahlung DLZ prüfen

⁸⁶ Vgl. BGBl. I Nr. 91/2008, § 67a, Abs. 6

⁸⁷ Vgl. BGBl. I Nr. 91/2008, § 67c, Z. 5

⁸⁸ Vgl. BGBl. I Nr. 91/2008, § 67a, Abs. 6

Verantwortlich: DLZ-AGH, KV-Träger

Beschreibung: Die von den jeweiligen zuständigen KV-Trägern übermittelten Informationen werden im DLZ-AGH erfasst und geprüft.

Es wird geprüft, ob am Letzten des Kalendermonats nach dem Einlangen des Antrages alle (unter Punkt „Auszahlungskriterien anfordern“ beschrieben) Auszahlungskriterien positiv erfüllt sind.

Ist das Prüfungsergebnis negativ, wird dem Antrag nicht stattgegeben und das Guthaben ist mit offenen Beitragsschulden des beauftragten Unternehmens, sowie mit Ansprüchen gegenüber dem beauftragten Unternehmen auf Grund einer Haftung, zu verrechnen.

Die Verarbeitung des Guthabenauszahlungsantrages bzw. die Ergebnisse der durchgeführten Prüfungen, sowie die Anträge mit den relevanten Unterlagen werden archiviert.

Ist das Prüfungsergebnis positiv, werden die zuständigen KV-Träger verständigt, um die individuelle Prüfung des Dienstgebers durchführen zu können.^{89 90}

Prozessschritt: Informationsschreiben erstellen

Verantwortlich: DLZ-AGH

Beschreibung: Der Dienstgeber wird mittels Informationsschreiben (Guthabenauszahlungsantrag – Ablehnungsschreiben) über die negative Verarbeitung seines Guthabenauszahlungsantrages verständigt.

Prozessschritt: Guthabenauszahlung KV-Träger prüfen

Verantwortlich: KV-Träger

Beschreibung: Die jeweilig zuständigen KV-Träger überprüfen nach individuellen Kriterien, ob dem Guthabenauszahlungsantrag des Dienstgebers stattgegeben wird. Je nach Ergebnis dieser optionalen Prüfung wird

- a) die Guthabenauszahlung bestätigt und die Höhe des Guthabens an das DLZ gemeldet, oder
- b) dem Antrag nicht stattgegeben (abgelehnt).

⁸⁹ Vgl. BGBl. I Nr. 91/2008, § 67a, Abs. 6

⁹⁰ Vgl. BGBl. I Nr. 91/2008, § 67c, Z. 2

Diese optionale Prüfung erfolgt unabhängig und zusätzlich zur gesetzlich vorgeschriebenen (zwingenden) Prüfung durch das DLZ-AGH.⁹¹

Prozessschritt: Guthabenauszahlung bestätigen/ablehnen

Verantwortlich: KV-Träger

Beschreibung: Die Auszahlung des Guthabens wird nur dann angewiesen, wenn zusätzlich zu diesen zwingenden Prüfungen auch von jedem zuständigen KV-Träger die Bestätigung zur Auszahlung und die Höhe des Guthabens vorhanden ist.

Prozessschritt: Bestätigung sammeln

Verantwortlich: DLZ-AGH

Beschreibung: Die Verarbeitung des Guthabenauszahlungsantrags gilt nur dann als positiv erledigt, wenn alle zwingenden Prüfungen des DLZ-AGH und alle optionalen Prüfungen der zuständigen KV-Träger positiv sind. Wird nur eine einzige Prüfung negativ beurteilt, erfolgt keine Auszahlung des Guthabens an den Auftragnehmer (Dienstgeber).

Somit kann die positive Verarbeitung des Guthabenauszahlungsantrags nur dann durchgeführt werden, wenn alle zuständigen KV-Träger die Bestätigung zur Auszahlung an das DLZ-AGH übermittelt haben.

Im Falle einer Ablehnung durch einen oder mehrere KV-Träger, wird der Dienstgeber mittels Informationsschreiben über die negative Verarbeitung verständigt.

Prozessschritt: Guthabenauszahlung anfordern

Verantwortlich: DLZ-AGH

Beschreibung: Im Falle einer positiven Prüfung der Guthabenauszahlungskriterien und der Bestätigung der zuständigen KV-Träger, werden die zuständigen KV-Träger angewiesen, das zuvor gemeldete Guthaben über das DLZ-AGH, an den Dienstgeber auszuzahlen.

Die Auszahlung erfolgt nicht direkt durch den KV-Träger, sondern über die „Clearingstelle“ dem DLZ-AGH. Der KV-Träger überweist den Betrag an das DLZ-AGH, welches in weite-

⁹¹ Vgl. BGBl. I Nr. 91/2008, § 67a, Abs. 6

rer Folge den gesamten Guthabenauszahlungsbetrag an den Auftragnehmer (Dienstgeber) überweist. Nur auf diese Art kann der Geldfluss durch das DLZ-AGH kontrolliert und dokumentiert werden.^{92 93}

Prozessschritt: Guthaben weiterleiten

Verantwortlich: KV-Träger

Beschreibung: Auf Grund der positiven Verarbeitung des Guthabenauszahlungsantrags des Antragstellers erfolgte durch das DLZ-AGH die Aufforderung an den zuständigen KV-Träger, das Guthaben an die „Clearingstelle“ dem DLZ-AGH zu überweisen.

Im Überweisungsbeleg an das DLZ-AGH muss der KV-Träger den Verwendungszweck „Rückzahlung AGH“, sowie die Beitragskontonummer des Dienstgebers angeben.

Prozessschritt: Guthaben auszahlen

Verantwortlich: DLZ-AGH

Beschreibung: Nach der erfolgten Überweisung der Guthabenbeträge durch die KV-Träger an die „Clearingstelle“, wird das Guthaben an den Auftragnehmer (auf die angegebene Bankverbindung am Guthabenauszahlungsantrag) ausbezahlt und die entsprechenden Buchungen durchgeführt.^{94 95}

Anm.: Beim Auszahlen des Guthabens werden für statistische Auswertungen die bis zum Vormonat des Datum des Einlangens des Guthabenauszahlungsantrages anfallenden Haftungsbeträge zusammengefasst und der Guthabenauszahlung zugeordnet. Dadurch können die Haftungsbeträge und die Guthabenauszahlungen an die Dienstgeber gegenübergestellt werden.

Prozessschritt: DG in AGH aktualisieren

Verantwortlich: DLZ-AGH

⁹² Vgl. BGBl. I Nr. 91/2008, § 67a, Abs. 6

⁹³ Vgl. BGBl. I Nr. 91/2008, § 67c, Z. 2

⁹⁴ Vgl. BGBl. I Nr. 91/2008, § 67a, Abs. 6

⁹⁵ Vgl. BGBl. I Nr. 91/2008, § 67c, Z. 2

Beschreibung: Das Einlangen und die positive Verarbeitung des Guthabenauszahlungsantrags, sowie die Auszahlung des Guthabens mit allen Geldflüssen, werden mit den Namen der Bearbeiter zur Dokumentation in der Applikation AGH gespeichert.

Es besteht die Anforderung, alle Geldflüsse und Dokumente so zu speichern, dass Geldbewegungen jederzeit und eindeutig nachvollzogen werden können.^{96 97}

5.2.2.3 Ist-Teilprozessbeschreibung „Haftungsbetrag verarbeiten“

Prozessschritt: Haftungsbetrag anweisen

Verantwortlich: DG

Beschreibung: Wird die Erbringung von Bauleistungen nach §19 Abs. 1a des Umsatzsteuergesetzes 1994 von einem Unternehmen (Auftrag gebendes Unternehmen) an ein anderes Unternehmen (beauftragtes Unternehmen) ganz oder teilweise weitergegeben, so haftet das Auftrag gebende Unternehmen für alle Beiträge und Umlagen, die das beauftragte Unternehmen an österreichische Krankenversicherungsträger abzuführen hat oder für die es nach dieser Bestimmung haftet, bis zum Höchstausmaß von 20 Prozent des geleisteten Werklohns, wenn kein Befreiungsgrund vorliegt.

Die Haftung nach §67a Abs. 1 tritt mit dem Zeitpunkt der Zahlung des Werklohns ein und umfasst alle vom beauftragten Unternehmen zu entrichtenden Beiträge und Umlagen, die bis zum Ende jenes Kalendermonates fällig werden, in dem die Leistung des Werklohns erfolgt.

Als Werklohn gilt das Gesamte für die Erfüllung des Auftrages zu leistende Entgelt. Als Leistung des Werklohns gilt jede Teilleistung dieses Entgeltes sowie die Erfüllung durch Aufrechnung seitens des Auftrag gebenden Unternehmens oder des beauftragten Unternehmens. Die Haftung kann geltend gemacht werden, wenn zur Einbringung der Beiträge und Umlagen erfolglos Exekution geführt wurde oder bezüglich des beauftragten Unternehmens ein Insolvenzstatbestand nach § 1 IESG vorliegt.

Die Haftung nach § 67a Abs. 1 entfällt,

- wenn das beauftragte Unternehmen zum Zeitpunkt der Leistung (siehe Leistungszeitpunkt) des Werklohns in der Gesamtliste der haftungsfreistellenden Unternehmen (HFU-Gesamtliste) nach § 67b Abs. 6 geführt wird oder

⁹⁶ Vgl. BGBl. I Nr. 91/2008, § 67a, Abs. 6

⁹⁷ Vgl. BGBl. I Nr. 91/2008, § 67c, Z. 2 und 3

- wenn dies nicht zutrifft, muss das Auftrag gebende Unternehmen 20 Prozent des zu leistenden Werklohns (Haftungsbetrag), parallel zur Leistung des restlichen Werklohns, an das Dienstleistungszentrum (§ 67c) überweisen.

Als Leistungszeitpunkt gilt der Kalendertag, an dem die entscheidende Rechtshandlung zur Erfüllung der Werklohnschuld gesetzt wurde. Den Zeitpunkt der entscheidenden Rechtshandlung hat das Auftrag gebende Unternehmen nachzuweisen. Abweichend davon ist der dem Leistungszeitpunkt vorangehende Kalendertag maßgeblich, wenn an diesem die elektronische Einsichtnahme in die HFU-Gesamtliste erfolgte und die tagesgleiche Erteilung des Auftrages zur Zahlung des Werklohns unmöglich oder unzumutbar war.

Die Überweisung des Haftungsbetrages wirkt sich gegenüber dem beauftragten Unternehmen schuldbeitfreiend aus. Sie gilt als Drittleistung und unterliegt nicht dem zweiten Abschnitt des ersten Teiles/erstes Hauptstück der Insolvenzordnung.

Die Haftungsanweisung über den Haftungsbetrag in Höhe von 20 Prozent des zu leistenden Werklohns entspricht gesetzlichen Vorgaben, wenn folgende Informationen enthalten sind:⁹⁸

- Vermerk „AGH“ auf der elektronischen Überweisung (Überweisungsdatensatz)
- Der Firmenname und die Adresse des Auftrag gebenden Unternehmens
- Die Dienstgebernummer sowie den Firmennamen des beauftragten Unternehmens
- Das Datum und die Nummer der Rechnung über den Werklohn

Die Haftung des Auftrag gebenden Unternehmens nach § 67a Abs. 1 erstreckt sich auf jedes weitere beauftragte Unternehmen, wenn die Auftragserteilung als Rechtsgeschäft anzusehen ist, das darauf abzielt, die Haftung zu umgehen (Umgehungsgeschäft), und das Auftrag gebende Unternehmen dies wusste oder auf Grund offensichtlicher Hinweise ernsthaft für möglich halten musste und sich damit abfand.⁹⁹

Prozessschritt: Haftungsbetrag entgegennehmen

Verantwortlich: DLZ-AGH, KV-Träger

⁹⁸ Vgl. BGBl. I Nr. 91/2008, § 67a, Abs. 1, 2, 3 und 4

⁹⁹ Vgl. BGBl. I Nr. 91/2008, § 67a, Abs. 10

Beschreibung: Die Haftungsanweisung mit dem Haftungsbetrag wird im DLZ-AGH bzw. beim KV-Träger (siehe Allspartenservice), entgegengenommen.^{100 101}

Anm.: Auf Grund des Allspartenservices kann die Haftungsanweisung mit dem Haftungsbetrag auch an jeden KV-Träger überwiesen werden, welcher in diesem Fall die Haftungsanweisung mit dem Haftungsbetrag unverzüglich an das DLZ-AGH weiterzuleiten hat.

Prozessschritt: Haftungsanweisung formal prüfen

Verantwortlich: DLZ-AGH, KV-Träger

Beschreibung: Die Haftungsanweisung mit dem Haftungsbetrag muss bestimmte gesetzliche Vorgaben erfüllen. Die gesetzlichen Kriterien wurden im Prozessschritt „Haftungsbetrag anweisen“ beschrieben.

Ist dies nicht der Fall, muss die Haftungsanweisung mit dem Haftungsbetrag manuell verarbeitet werden. Fehlende oder unrichtige Informationen müssen von einem Sachbearbeiter ergänzt oder korrigiert werden.^{102 103}

Prozessschritt: Haftungsbetrag weiterleiten

Verantwortlich: KV-Träger

Beschreibung: Der KV-Träger überweist den Haftungsbetrag des Dienstgebers an das DLZ-AGH (siehe Allspartenservice).

Prozessschritt: Zuständige(n) KV-Träger feststellen

Verantwortlich: DLZ-AGH

Beschreibung: Auf Grund der vorhandenen Informationen der Haftungsanweisung muss das DLZ-AGH erheben, bei welchen KV-Trägern der Dienstgeber ein laufendes Beitrags-

¹⁰⁰ Vgl. BGBl. I Nr. 91/2008, § 67a, Abs. 5

¹⁰¹ Vgl. BGBl. I Nr. 91/2008, § 67c, Z. 1 und 4

¹⁰² Vgl. BGBl. I Nr. 91/2008, § 67a, Abs. 4

¹⁰³ Vgl. BGBl. I Nr. 91/2008, § 67c, Z. 4

konto bzw. bei welchen KV-Trägern der Dienstgeber, aktuell Dienstnehmer gemeldet hat.¹⁰⁴

Prozessschritt: Haftungsbetrag aufteilen

Verantwortlich: DLZ-AGH

Beschreibung: Das DLZ-AGH hat die eingelangten Haftungsbeträge unverzüglich aufzuteilen und an den oder die für die Beitragseinhebung zuständigen KV-Träger weiterzuleiten. Sind mehrere KV-Träger zuständig, so sind die Haftungsbeträge im Verhältnis der Zahl der versicherten Personen (Dienstnehmer), die zum Zeitpunkt der Weiterleitung auf die jeweiligen Beitragskonten des Dienstgeber des beauftragten Unternehmens (Auftragnehmer) entfallen, aufzuteilen. Details sind durch Richtlinien des Hauptverbandes geregelt.^{105 106}

Prozessschritt: Haftungsbetrag überweisen

Verantwortlich: DLZ-AGH

Beschreibung: Das DLZ-AGH erstellt einen elektronischen Datensatz zur Überweisung des Haftungsbetrages an den oder die zuständigen KV-Träger. Für jedes Beitragskonto des Dienstgebers wird eine Überweisung angewiesen. Die Überweisung beinhaltet den Vermerk „Haftungsbetrag AGH“ und die Beitragskontonummer des Dienstgebers.^{107 108}

Prozessschritt: Haftungsbetrag verbuchen

Verantwortlich: KV-Träger

¹⁰⁴ Vgl. BGBl. I Nr. 91/2008, § 67a, Abs. 5

¹⁰⁵ Vgl. BGBl. I Nr. 91/2008, § 67a, Abs. 5

¹⁰⁶ Vgl. BGBl. I Nr. 91/2008, § 67c, Z. 1 und 5

¹⁰⁷ Vgl. BGBl. I Nr. 91/2008, § 67a, Abs. 5

¹⁰⁸ Vgl. BGBl. I Nr. 91/2008, § 67c, Z. 1 und 5

Beschreibung: Der durch das DLZ-AGH aufgeteilte und überwiesene Haftungsbetrag wird beim KV-Träger entgegengenommen und auf die entsprechenden Beitragskonten aufgeteilt und verbucht. ¹⁰⁹

Prozessschritt: DG in AGH aktualisieren

Verantwortlich: DLZ-AGH

Beschreibung: Das Einlangen des Haftungsbetrages und die Aufteilung auf die jeweiligen KV-Träger, werden mit den Namen der Bearbeiter zur Dokumentation in der Applikation AGH gespeichert. ¹¹⁰

Anm.: Es besteht die Anforderung, alle Geldflüsse und Aufteilungsschlüssel so zu speichern, dass Geldbewegungen jederzeit und eindeutig nachvollzogen werden können.

Zudem ist es notwendig statistische Auswertungen über die eingelangten und verteilten Zahlungen zu erstellen. Diese werden in den obersten Gremien der Sozialversicherung, in regelmäßigen Meetings, dargestellt und präsentiert.

5.2.2.4 Ist-Teilprozessbeschreibung „HFU-Gesamtliste verwalten“

Prozessschritt: DG aus HFU-Gesamtliste automatisch prüfen

Verantwortlich: DLZ-AGH, KV-Träger

Beschreibung: Täglich werden alle Dienstgeber aus der HFU-Gesamtliste automatisch geprüft, ob die Voraussetzungen zum Verbleib in der Liste der haftungsfreistellenden Unternehmen noch gegeben sind oder nicht. Diese Prüfungen erfolgen automatisch durch das DLZ-AGH, basierend auf aktuellen Informationen, welche von den KV-Trägern täglich an das DLZ-AGH übermittelt werden.

Ein in die HFU-Gesamtliste aufgenommenes Unternehmen ist unverzüglich aus dieser Liste zu streichen, wenn es die bis zum zweit vorangegangenen Kalendermonat fälligen Beiträge nicht entrichtet, Beitragsnachweisungen nach § 34 Abs. 2 für diesen Zeitraum nicht vorgelegt oder keine Dienstnehmer gemeldet hat.

¹⁰⁹ Vgl. BGBl. I Nr. 91/2008, § 67c, Z. 1

¹¹⁰ Vgl. BGBl. I Nr. 91/2008, § 67c, Z. 3

Die Streichung aus der HFU-Gesamtliste ist auch dann zulässig, wenn die dafür maßgebenden Umstände, zum Zeitpunkt der Aufnahme in die Liste, bereits vorgelegen sind, dem Krankenversicherungsträger aber nicht bekannt waren.

Zudem kann ein Unternehmen aus dieser Liste gestrichen werden, wenn schwerwiegende verwaltungsrechtliche oder strafrechtliche Verstöße vorliegen, oder zu erwarten ist, dass das Unternehmen seine sozialversicherungsrechtlichen Pflichten als Dienstgeber nicht erfüllen wird.¹¹¹

Prozessschritt: Prüfungskriterien anfordern

Verantwortlich: DLZ-AGH

Beschreibung: Abhängig von der Art der Prüfung, werden bestimmte Informationen zum Dienstgeber benötigt. Die Anforderung, zum Übermitteln der aktuellen Informationen, wird an alle KV-Träger übermittelt. Damit wird sichergestellt, dass im Falle der Anlage eines neuen Beitragskontos bei einem weiteren KV-Träger, die gesamten Daten des Dienstgebers von den folgenden Prüfungen erfasst werden.

Angefordert werden Informationen über

- rückständige Beiträge bis zum zweit vorangegangenen Kalendermonat,
- fehlende Beitragsnachweisungen bis zum zweit vorangegangenen Kalendermonat.

Diese Informationen werden für die automatischen, im DLZ-AGH durchgeführten, Prüfungen benötigt.¹¹²

Prozessschritt: Prüfungskriterien bereitstellen

Verantwortlich: KV-Träger

Beschreibung: Die relevanten Informationen für die fachlichen Prüfungen werden vom KV-Träger erhoben, bereitgestellt und an das DLZ-AGH übermittelt.

Übermittelt werden die zuvor beschriebenen Informationen über die eventuell rückständigen Beiträge und fehlenden Beitragsnachweisungen.¹¹³

¹¹¹ Vgl. BGBl. I Nr. 91/2008, § 67b, Abs. 2, 3 und 4

¹¹² Vgl. BGBl. I Nr. 91/2008, § 67b, Abs. 2

Prozessschritt: DG-Status ermitteln

Verantwortlich: DLZ-AGH, KV-Träger

Beschreibung: Die vom KV-Träger übermittelten Informationen werden ausgewertet. Auf Grund der gesetzlich vorgeschriebenen, zwingenden Prüfungen, wird der Status über den Verbleib des Dienstgebers in der HFU-Gesamtliste automatisch ermittelt. Davon abhängig verbleibt der Dienstgeber in der HFU-Gesamtliste, oder er wird automatisch aus der HFU-Gesamtliste gestrichen.

Der Dienstgeber wird automatisch aus der HFU-Gesamtliste gestrichen, wenn

- rückständige Beiträge bis zum zweit vorangegangenen Kalendermonat vorhanden sind,
- Beitragsnachweisungen bis zum zweit vorangegangenen Kalendermonat fehlen.

Außer Betracht bleiben dabei Beitragsrückstände, die zehn Prozent der im Kalendermonat vor Antragstellung abzuführenden Beiträge nicht übersteigen, sowie vereinbarungsgemäße Beitragsstundungen und Ratenzahlungen.

Im Falle einer Streichung aus der HFU-Gesamtliste muss der Dienstgeber darüber informiert werden.¹¹⁴

Unabhängig von den automatischen, zwingenden Prüfungen kann die Streichung eines Dienstgebers aus der HFU-Gesamtliste durch einen KV-Träger veranlasst werden.¹¹⁵

Prozessschritt: DG in AGH aktualisieren

Verantwortlich: DLZ-AGH

Beschreibung: Abhängig von der automatischen (zwingenden) Prüfung durch das DLZ-AGH oder einer individuellen (optionalen) Prüfung durch einen oder mehrere KV-Träger, wird das Ergebnis dieser Prüfungen zur Dokumentation in der Applikation AGH bzw. in der HFU-Gesamtliste gespeichert. Ergibt eine dieser Prüfungen, entweder im DLZ-AGH

¹¹³ Vgl. BGBl. I Nr. 91/2008, § 67b, Abs. 2

¹¹⁴ Vgl. BGBl. I Nr. 91/2008, § 67b, Abs. 2

¹¹⁵ Vgl. BGBl. I Nr. 91/2008, § 67b, Abs. 4

oder beim KV-Träger, ein negatives Ergebnis, wird der Dienstgeber aus der HFU-Gesamtliste gestrichen.^{116 117}

Prozessschritt: Streichungsschreiben erstellen

Verantwortlich: DLZ-AGH

Beschreibung: Liegen Gründe für die Streichung aus der HFU-Gesamtliste vor und wird der Dienstgeber aus der HFU-Gesamtliste gestrichen, ist dies dem Dienstgeber in einem Schreiben mitzuteilen.

Ein Bescheid ist nur auf Verlangen des Dienstgebers vom zuständigen KV-Träger zu erstellen.¹¹⁸

Anm.: Dem KV-Träger wird die Information zur Streichung via Bildschirmabfrage zur Verfügung gestellt.

Prozessschritt: DG aus HFU-Gesamtliste individuell prüfen

Verantwortlich: KV-Träger

Beschreibung: Unabhängig von den zwingenden, automatischen Prüfungen kann die Streichung des Dienstgebers aus der HFU-Gesamtliste durch einen KV-Träger veranlasst werden, wenn schwerwiegende verwaltungsrechtliche, oder strafrechtliche Verstöße vorliegen oder zu erwarten ist, dass das Unternehmen seine sozialversicherungsrechtlichen Pflichten als Dienstgeber nicht erfüllen wird.

Bei der Ausübung des Ermessens durch den KV-Träger sind folgende Informationen zu berücksichtigen (optionale Prüfungen):

- Dienstnehmerzuwachs um mehr als 200 Prozent gegenüber der durchschnittlichen Dienstnehmerzahl des vorangegangenen Kalenderjahres, jedoch um mindestens 20 Dienstnehmer
- Das Aufscheinen des betreffenden Unternehmens in der zentralen Verwaltungsstrafevidenz nach § 28b des Ausländerbeschäftigungsgesetzes

¹¹⁶ Vgl. BGBl. I Nr. 91/2008, § 67b, Abs. 2

¹¹⁷ Vgl. BGBl. I Nr. 91/2008, § 67c, Z. 3

¹¹⁸ Vgl. BGBl. I Nr. 91/2008, § 67b, Abs. 2

- Die rechtskräftige Verhängung einer Verwaltungsstrafe nach § 111 über das betreffende Unternehmen, wenn diese nicht länger als drei Jahre zurückliegt
- Die Verhängung eines Beitragszuschlages nach § 113 über das betreffende Unternehmen in schwerwiegenden Fällen
- Die rechtskräftige Verurteilung des betreffenden Unternehmens nach den §§ 146, 153c, 153d oder 153e des Strafgesetzbuches, wenn diese nicht länger als drei Jahre zurückliegt

Diese optionalen Prüfungen werden beim KV-Träger nach eigenem Ermessen durchgeführt und lediglich das negative Ergebnis der Prüfung wird an den Haftungsausschuss übermittelt.

Bei der Entscheidung über eine Streichung aus der HFU-Gesamtliste, sind auch die Größe des Unternehmens, die Dauer seiner Tätigkeit in der Baubranche und die Einhaltung der sozialversicherungsrechtlichen Dienstgeberpflichten innerhalb eines dreijährigen Beobachtungszeitraumes zu berücksichtigen.¹¹⁹

Entscheidet der KV-Träger, auf Grund der optionalen Prüfungen, den Dienstgeber aus der HFU-Gesamtliste zu streichen, muss die Ermessensausübung dem Haftungsausschuss zur Entscheidung vorgelegt werden.

Im Falle einer positiven Prüfung erfolgt keine weitere Tätigkeit, kein Haftungsausschuss und der Dienstgeber bleibt in der HFU-Gesamtliste.¹²⁰

Prozessschritt: Haftungsausschuss beauftragen

Verantwortlich: DLZ-AGH, KV-Träger

Beschreibung: Ergibt die individuelle und optionale Prüfung des KV-Trägers eine Streichung des Dienstgebers aus der HFU-Gesamtliste, ist der Haftungsausschuss zu verständigen. Im Falle einer Streichung eines Dienstgebers aus der HFU-Gesamtliste durch den KV-Träger, auf Grund der optionalen Prüfungen nach § 67b Abs. 4, wird diese Entscheidung dem Haftungsausschuss vorgelegt. Die Entscheidung obliegt der eigenen Verantwortlichkeit des Vorstandes und dem Vorstandsausschuss des jeweils zuständigen Krankenversicherungsträgers (Haftungsausschuss).

Dieser Ausschuss besteht aus vier vom Vorstand zu wählenden Mitgliedern der Generalversammlung. Zwei Mitglieder haben der Dienstgebergruppe, zwei der Dienstneh-

¹¹⁹ Vgl. BGBl. I Nr. 91/2008, § 67b, Abs. 4

¹²⁰ Vgl. BGBl. I Nr. 91/2008, § 67b, Abs. 5

mergruppe anzugehören. Den Vorsitz im Haftungsausschuss hat ein aus seiner Mitte gewähltes Mitglied zu führen, wobei die Vorsitzführung kalenderhalbjährlich zwischen den Angehörigen der Dienstgeber- und der Dienstnehmergruppe wechselt. Die §§ 422 bis 425, 438 und 456a sind sinngemäß anzuwenden.

Der Haftungsausschuss bestätigt oder widerruft das Prüfungsergebnis des KV-Trägers.

Fällt die Entscheidung gegen den Dienstgeber aus, ist dieser in weiterer Folge aus der HFU-Gesamtliste zu entfernen. Diese Information wird an das DLZ-AGH übermittelt. Bleibt hingegen der Dienstgeber in der HFU-Gesamtliste bestehen, erfolgt keine Information an das DLZ-AGH.¹²¹

¹²¹ Vgl. BGBl. I Nr. 91/2008, § 67b, Abs. 5

5.3 Visuelle Darstellung der Ist-Prozesse

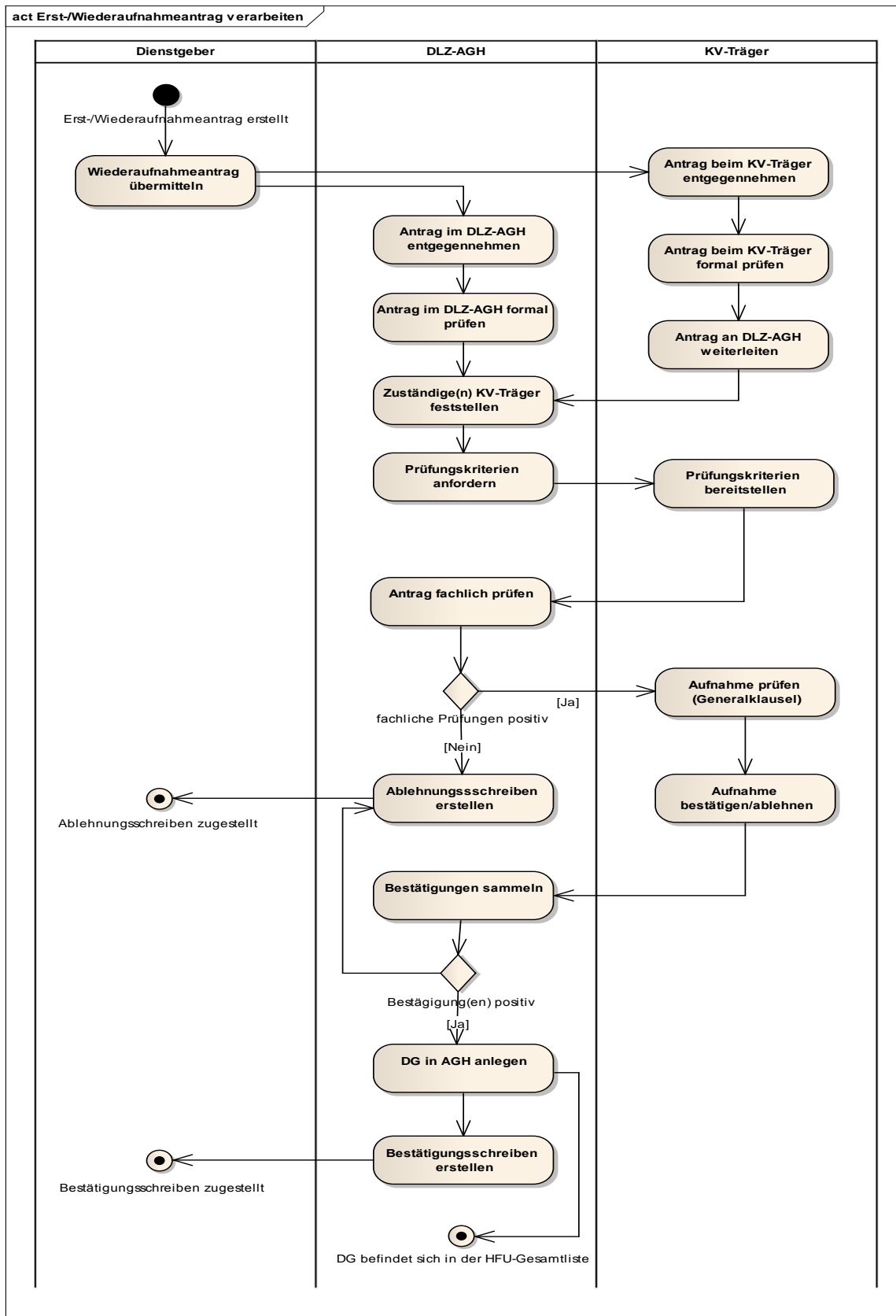


Abbildung 9: Ist-Prozess "Erst-/Wiederaufnahmeantrag verarbeiten"

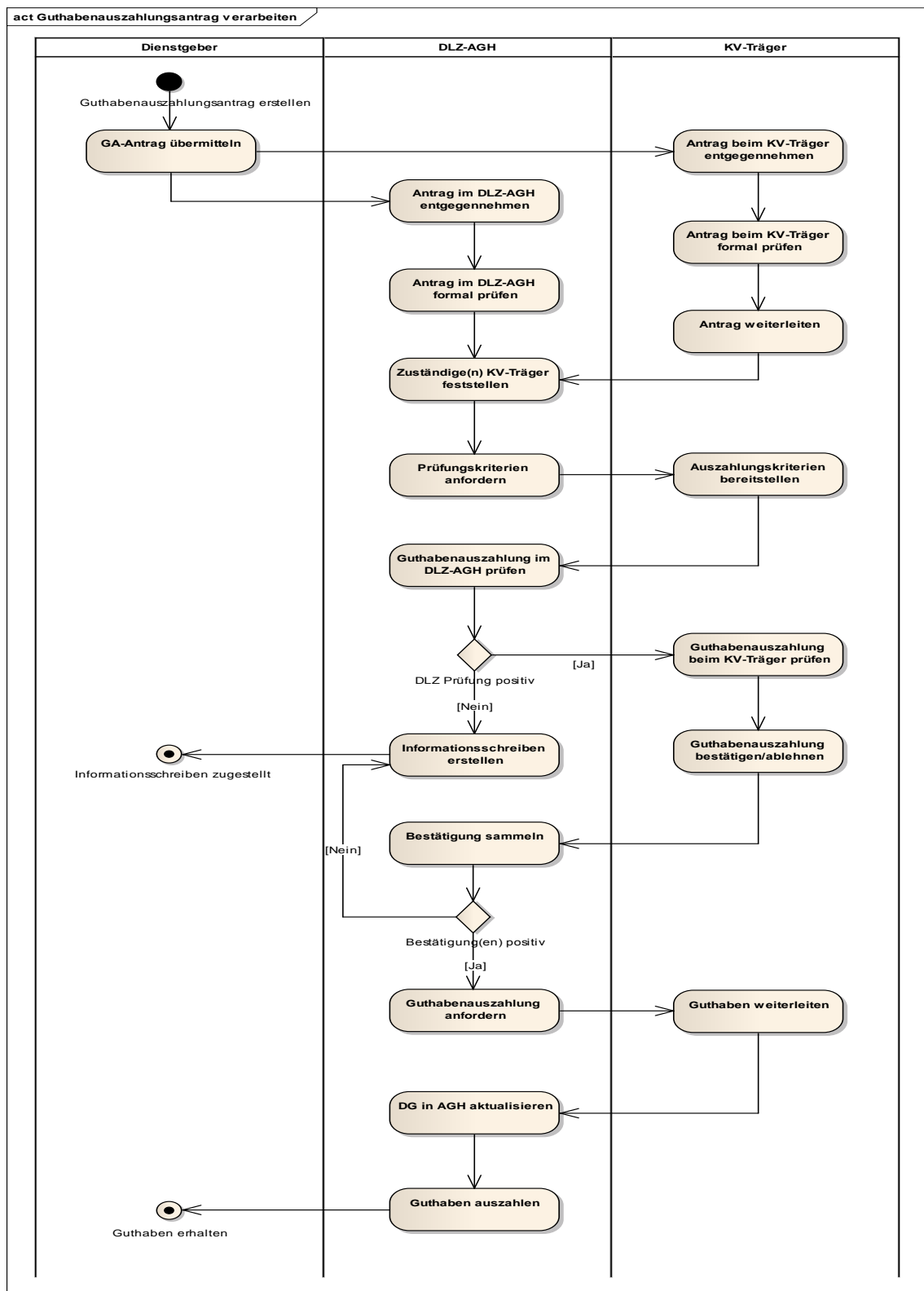


Abbildung 10: Ist-Prozess "Guthabenauszahlungsantrag verarbeiten"

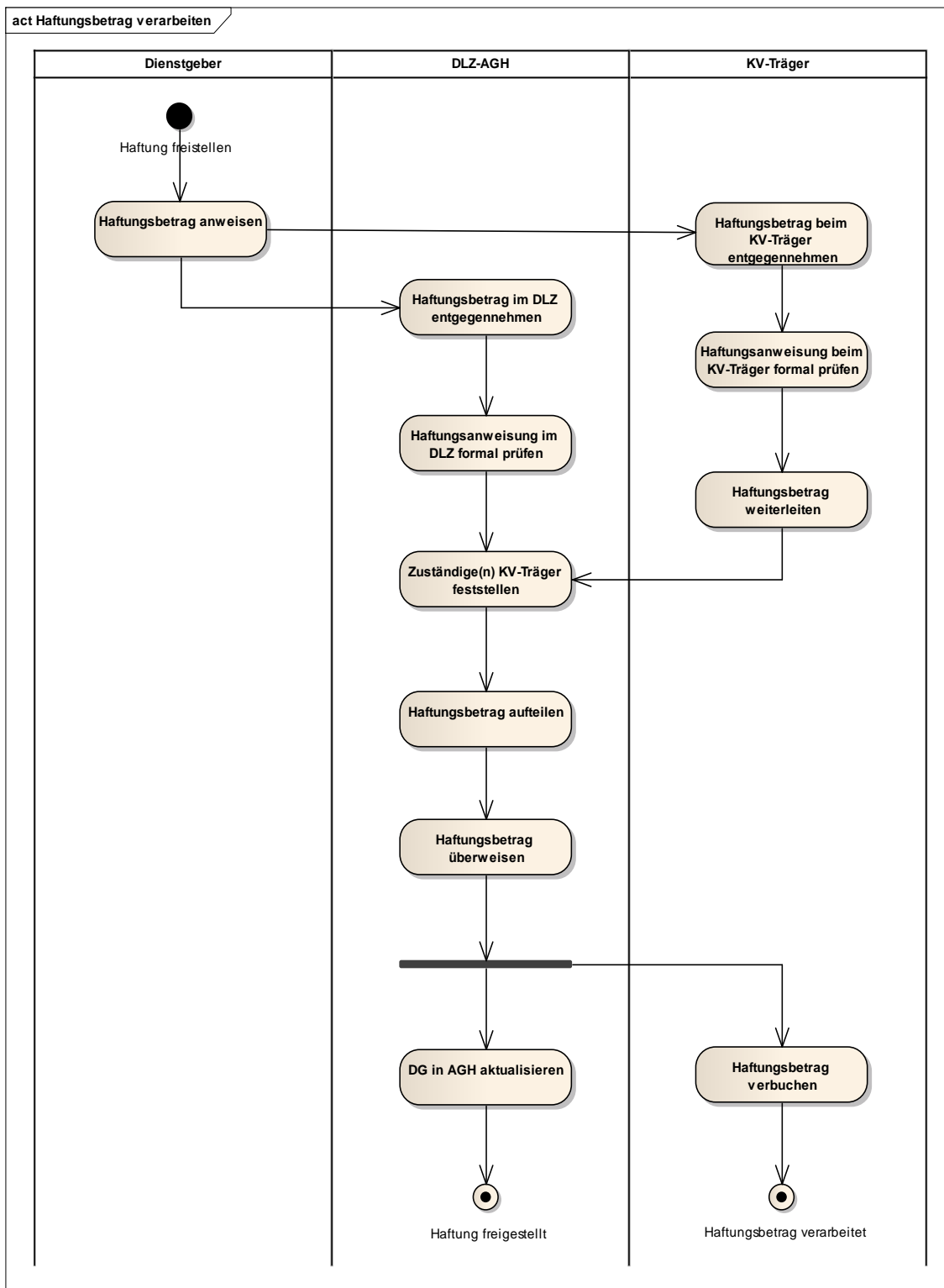


Abbildung 11: Ist-Prozess „Haftungsbetrag verarbeiten“

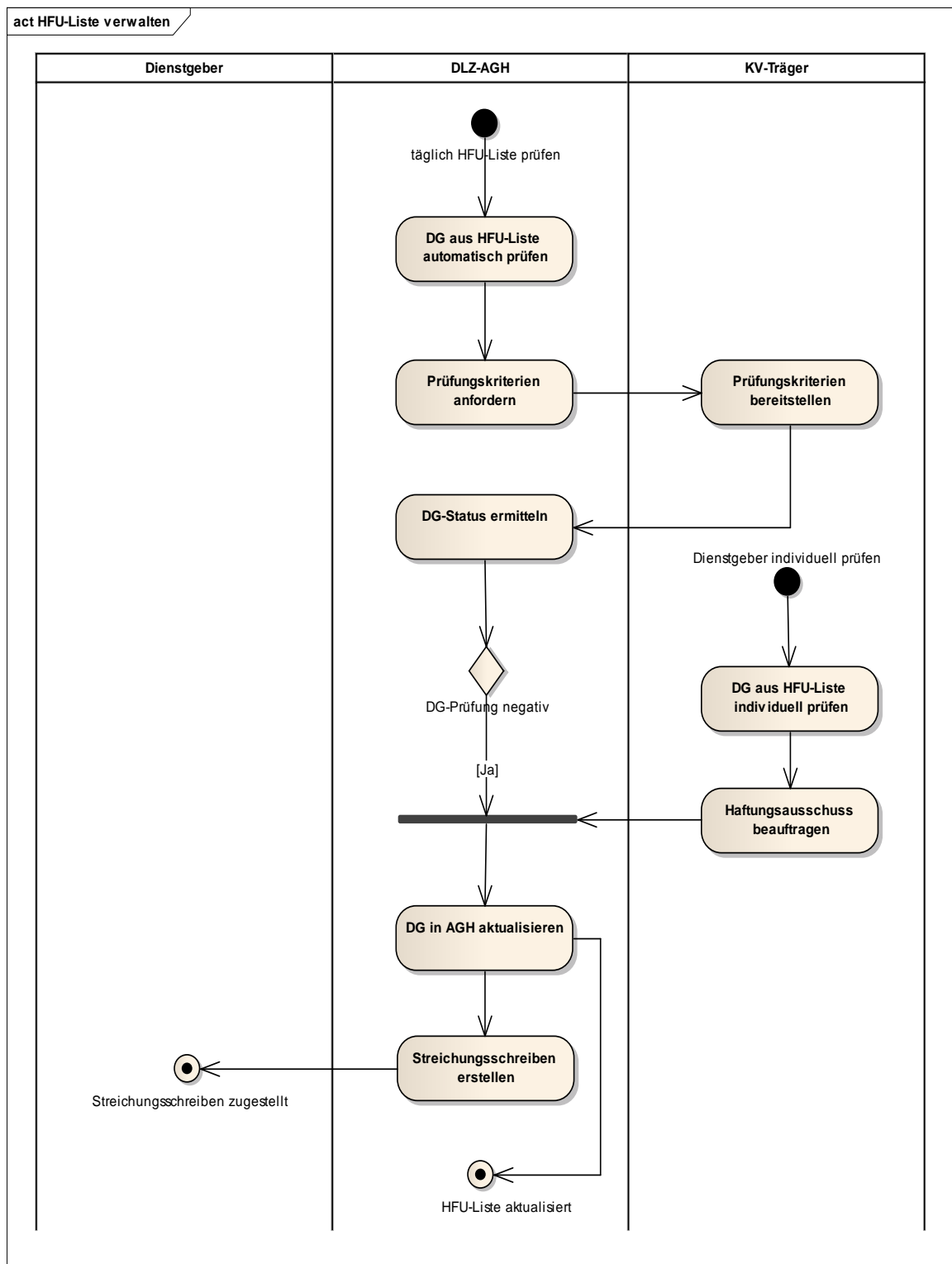


Abbildung 12: Ist-Prozess "HFU-Gesamtliste verwalten"

5.4 Schriftliche Dokumentation der Soll-Prozesse

Im vorigen Kapitel wurden die aktuell vorhandenen primären Geschäftsprozesse in einem Workshop ermittelt und in einem Use Case Diagramm plakativ dargestellt. Im Anschluss wurden Interviews geführt, um zu den Teilprozessen zu gelangen. Diese wurden detailliert beschrieben und grafisch dargestellt.

Das Ziel in diesem Kapitel ist die Identifizierung aller primären Geschäftsprozesse und den dazugehörigen Teilprozessen des Betrugsbekämpfungsgesetzes, sowie die Dokumentation und Darstellung. Diese werden mittels Top-down-Ansatz aus der Geschäftsstrategie abgeleitet.

5.4.1 Identifizierung und Beschreibung der BBKG-Geschäftsprozesse

Anders als bei der Identifizierung der Ist-Prozesse mittels Mitarbeiterinterviews (Bottom-up-Verfahren) werden die noch nicht existierenden primären Geschäftsprozesse, welche auf Grund des Betrugsbekämpfungsgesetzes notwendig werden, mittels Top-down-Verfahren ermittelt. Die Ermittlung der Geschäftsprozesse richtet sich anders als bei der Ist-Analyse an die Unternehmensstrategie.

Die Schwerpunkte in der Identifizierungs- und Beschreibungsphase der primären Geschäftsprozesse sind:

- Geschäftsvorfälle identifizieren
- Geschäftlichen Ausgangsdaten festlegen
- Geschäftsprozesse beschreiben und strukturieren
- Akteure der Prozesse identifizieren

Abgeleitet aus der gesetzlichen Grundlage wurden die primäre Geschäftsprozesse für das Betrugsbekämpfungsgesetz ermittelt. Diese lassen sich wie folgt unterteilen:

- Streichung durch Finanzamt durchführen
- Wiederaufnahme nach Streichung vom Finanzamt verarbeiten
- Haftungsbetrag verarbeiten

Um einen Überblick über die erarbeiteten primären Geschäftsprozesse zu bekommen, werden vergleichbar zu Kapitel 5.2.1, die benötigten Prozesse in Form eines Use Case Diagramms, grafisch dargestellt.

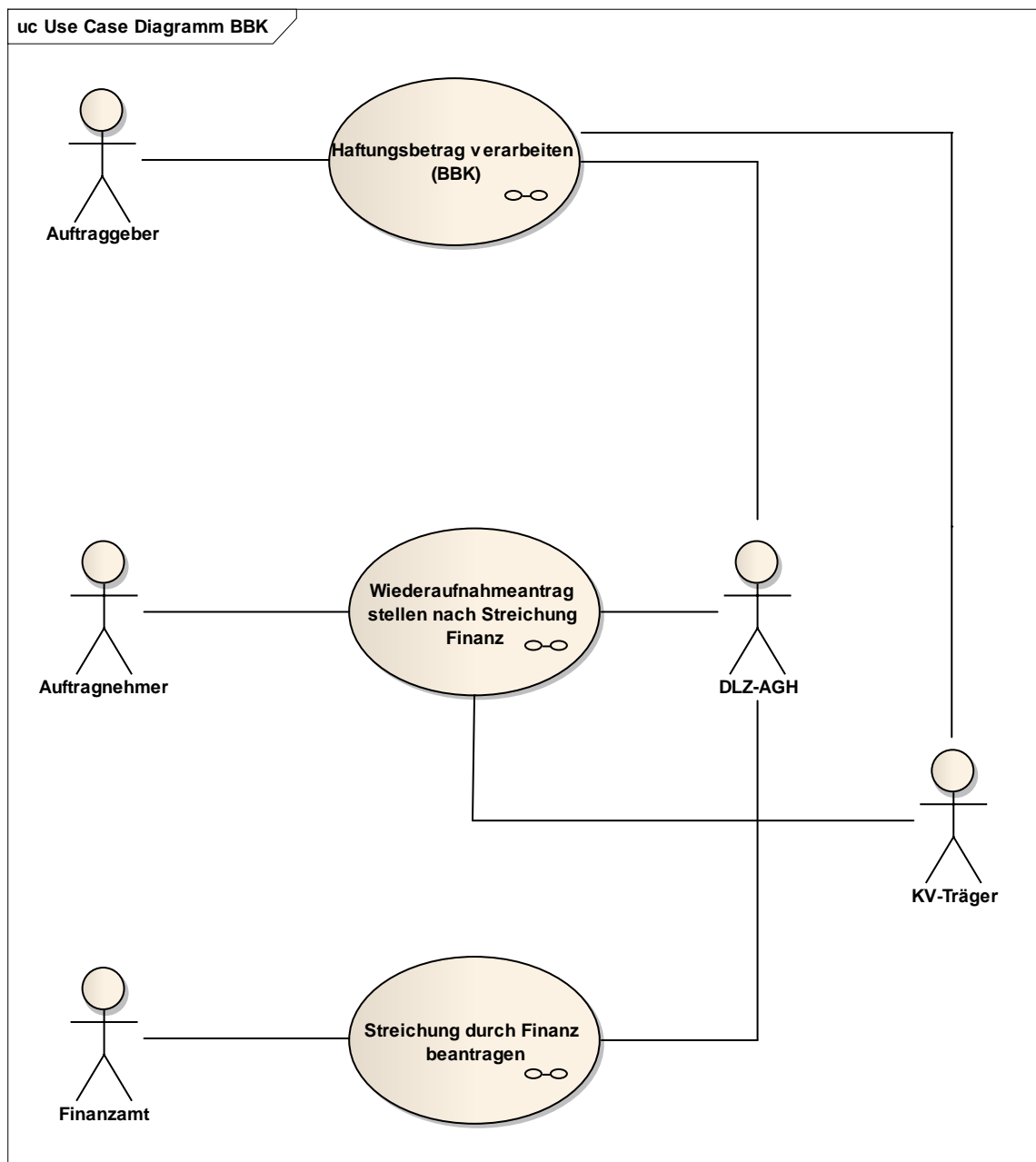


Abbildung 13: Use Case Diagramm BBKG

In Abbildung 13 sind die vorhandenen primären Geschäftsprozesse des Betrugsbekämpfungsgesetzes dargestellt. Zusätzlich ist zu erkennen, welche unterschiedlichen Akteure in diesen neu definierten Prozessen involviert sind.

So ist erkennbar, dass zusätzlich zu den bereits existierenden Akteuren ein weiterer Akteur in Form des Finanzamtes dazugekommen ist.

Wie bei dem Gesetz der Auftraggeber-Haftung, hat auch hier der Auftraggeber die Möglichkeit sich mit einer Zahlung, in diesem Falle fünf Prozent der Werklohnzahlung an das Finanzamt, von der Haftung zu befreien. Als „Clearingstelle“ für diese Transaktionen fun-

giert wie beim Gesetz der Auftraggeber-Haftung das DLZ-AGH. Die Zahlung muss dafür dezidiert als solche Zahlung für das Finanzamt angewiesen werden. Dieser Workflow ist im Geschäftsprozess „Haftungsbetrag verarbeiten“ integriert.

Das Finanzamt hat mit Inkrafttreten des BBKG die Möglichkeit selbst aktiv zu werden und Streichungen aus der HFU-Gesamtliste vorzunehmen. Diese können nicht direkt vom Finanzamt durchgeführt werden, sondern müssen beim DLZ-AGH beantragt werden, wo auch die Streichung durchgeführt wird. Dieses Szenario ist im Geschäftsprozess „Streichung durch Finanzamt durchführen“ abgebildet.

Möchte ein Dienstgeber (hier Auftragnehmer), welcher vom Finanzamt von der HFU-Gesamtliste ausgeschieden wurde, wieder aufgenommen werden, muss dieser beim DLZ-AGH einen Wiederaufnahmeantrag stellen. Beiliegend benötigt der Dienstgeber ein Schreiben vom Finanzamt, dass kein Streichungsgrund mehr vorliegt. Der Ablauf ist im Geschäftsprozess „Wiederaufnahme nach Streichung vom Finanzamt verarbeiten“ verankert.

Für jeden identifizierten, primären Geschäftsprozess wird eine formale Beschreibung erstellt:

Prozessname: Streichung durch Finanzamt durchführen	
Von: Antrag	bis: Streichung
Prozessverantwortlicher: DLZ-AGH	
Objekt: Antrag auf Streichung (Fax)	
Prozessinput: Antrag auf Streichung von der HFU-Gesamtliste	
Lieferanten: Finanzamt	
Prozessergebnisse: Streichungsschreiben, DG befindet sich nicht auf der HFU-Gesamtliste	
Kunden: Dienstgeber (Auftragnehmer)	

Tabelle 5: Soll-Geschäftsprozess „Streichung durch Finanzamt durchführen“

Prozessname: Wiederaufnahme nach Streichung Finanz verarbeiten Von: Antrag bis: Aufnahme / Ablehnung
Prozessverantwortlicher: DLZ-AGH
Objekt: Wiederaufnahmeantrag
Prozessinput: Wiederaufnahmeantrag, Bestätigung vom Finanzamt
Lieferanten: Dienstgeber (Auftragnehmer)
Prozessergebnisse: Bestätigungsschreiben, DG befindet sich auf der HFU-Gesamtliste; Ablehnungsschreiben
Kunden: Dienstgeber (Auftragnehmer)

Tabelle 6: Soll-Geschäftsprozess „Wiederaufnahme nach Streichung Finanz verarbeiten“

Prozessname: Haftungsbetrag verarbeiten Von: Zahlung bis: Verbuchung
Prozessverantwortlicher: DLZ-AGH
Objekt: Einzahlung des Haftungsbetrages
Prozessinput: Zahlung
Lieferanten: Dienstgeber (Auftraggeber)
Prozessergebnisse: Überweisung an das Finanzamt

Kunden: KV-Träger, Finanzamt

Tabelle 7: Soll-Geschäftsprozess „Haftungsbetrag verarbeiten“

Wie für die Geschäftsprozesse des Auftraggeber-Haftungsgesetzes werden auch für die Geschäftsprozesse des Betrugsbekämpfungsgesetzes die Prozessbeschreibungen in tabellarischer Form dargestellt.

5.4.2 Identifizierung und Beschreibung der BBKG-Teilprozesse

Die Teilprozesse stellen die einzelnen Arbeitsschritte dar und werden mit einem Substantiv und Verb, wie z.B. „Zahlung verarbeiten“, beschrieben.

5.4.2.1 Soll-Teilprozessbeschreibung „Streichung durch Finanzamt durchführen“

Prozessschritt: Fax-Mitteilung an das DLZ übermitteln

Verantwortlich: Finanzamt

Beschreibung: Das für die Erhebung der Lohnsteuer zuständige Finanzamt, kann bei Verletzung abgabenrechtlicher Verpflichtungen die Streichung von der HFU-Liste beantragen.¹²²

Prozessschritt: Antrag auf Streichung entgegennehmen

Verantwortlich: DLZ-AGH

Beschreibung: Das DLZ-AGH wird mittels FAX-Mitteilung des zuständigen Finanzamtes von der Streichung in Kenntnis gesetzt. Dienstgebervummer des betroffenen Dienstgebers und der Streichungsgrund sind in der FAX-Mitteilung angeführt.

Prozessschritt: Antrag auf Streichung prüfen

Verantwortlich: DLZ-AGH

¹²² Vgl. BGBl. I Nr. 105/2010, § 82a Abs. 6

Beschreibung: Der Antrag auf Streichung wird formal geprüft. Entspricht dieser nicht den formalen Anforderungen (vollständig und fachlich korrekt ausgefüllt), kann dieser nicht verarbeitet werden. Der Antrag wird an das Finanzamt retourniert.

Prozessschritt: Antrag zum Dienstgeber archivieren

Verantwortlich: DLZ-AGH

Beschreibung: In der Applikation AGH muss die FAX-Mitteilung über die Streichung durch das Finanzamt archiviert werden. Es muss auch im Nachhinein nachvollziehbar sein, dass es sich bei der Streichung aus der HFU-Liste um eine Streichung durch das Finanzamt handelt.

Prozessschritt: DG in AGH aktualisieren

Verantwortlich: DLZ-AGH

Beschreibung: Die tatsächliche Streichung von der HFU-Liste erfolgt durch das DLZ-AGH. Das Ergebnis dieser Prüfungen wird zur Dokumentation in der Applikation AGH bzw. in der HFU-Gesamtliste gespeichert.

Prozessschritt: Streichungsschreiben erstellen

Verantwortlich: DLZ-AGH

Beschreibung: Bei der Streichung durch das Finanzamt muss ein Streichungsschreiben für den betroffenen Dienstgeber erstellt werden. Im Streichungsschreiben muss ersichtlich sein, dass die Streichung durch das Finanzamt erfolgt ist.

Ein Bescheid ist nur auf Verlangen des Dienstgebers vom zuständigen Finanzamt zu erstellen.

5.4.2.2 Soll-Teilprozessbeschreibung „Wiederaufnahme nach Streichung Finanz verarbeiten“

Prozessschritt: Wegfall des Streichungsgrundes durch das Finanzamt einholen

Verantwortlich: DG, Finanzamt

Beschreibung: Eine neuerliche Aufnahme in die HFU-Liste bedarf der Zustimmung des Finanzamtes.¹²³

Dem von der HFU-Liste gestrichenen Dienstgeber ist vom zuständigen Finanzamt ein Bestätigungsschreiben zur Wiederaufnahme in die HFU-Liste auszuhändigen. Mit diesem Schreiben und einem Wiederaufnahmeantrag kann der DG, beim DLZ-AGH, eine Wiederaufnahme in die HFU-Liste beantragen.

Prozessschritt: Wiederaufnahmeantrag (inkl. Bestätigung) übermitteln

Verantwortlich: DG

Beschreibung: Der von der HFU-Liste gestrichene Dienstgeber kann, unter Vorlage des Bestätigungsschreibens des Finanzamtes, um Wiederaufnahme in die HFU-Liste ansuchen.

Nachdem ein Dienstgeber ein Bestätigungsschreiben des Finanzamtes zur Wiederaufnahme in die HFU-Liste erhalten hat, kann er beim DLZ-AGH einen Antrag auf Wiederaufnahme stellen. Dafür übermittelt er, zur Aufnahme in die HFU-Liste, den Wiederaufnahmeantrag, in schriftlicher Form, direkt an das DLZ-AGH.¹²⁴

Prozessschritt: Wiederaufnahmeantrag entgegennehmen

Verantwortlich: DLZ-AGH

Beschreibung: Der Wiederaufnahmeantrag des Dienstgebers wird im DLZ-AGH entgegengenommen und mit dem Datum des Einlangens versehen. Basierend auf diesem Datum beginnt die Frist, zur Entscheidung, über den Wiederaufnahmeantrag.^{125 126}

Im Falle eines Wiederaufnahmeantrages, ist dieser innerhalb von acht Wochen, ab Antragstellung, zu bearbeiten.¹²⁷

¹²³ Vgl. BGBl. I Nr. 105/2010, § 82a Abs. 6

¹²⁴ Vgl. BGBl. I Nr. 105/2010, § 82a Abs. 6

¹²⁵ Vgl. BGBl. I Nr. 91/2008, § 67b, Abs. 1

¹²⁶ Vgl. BGBl. I Nr. 91/2008, § 67c, Z. 4

¹²⁷ Vgl. BGBl. I Nr. 91/2008, § 67b, Abs. 3

Prozessschritt: Wiederaufnahmeantrag formal prüfen

Verantwortlich: DLZ-AGH

Beschreibung: Es wird geprüft ob der Antrag alle für eine Aufnahme erforderlichen Informationen, einschließlich des Bestätigungsschreibens des Finanzamtes, beinhaltet.

Liegt dem Wiederaufnahmeantrag (nach Streichung des Finanzamtes) kein Bestätigungsschreiben des Finanzamtes bei, wird der Antrag trotzdem erfasst, abgelehnt und ein Ablehnungsschreiben an das betroffene Unternehmen versandt.

Prozessschritt: Wiederaufnahmeantrag fachlich prüfen

Verantwortlich: DLZ-AGH

Beschreibung: Zusätzlich, zu den formalen Prüfungen muss das DLZ-AGH prüfen, ob nach wie vor die gesetzlichen Kriterien, auf Basis der vom KV-Träger bereitgestellten Daten zum Beitragskonto, für die Aufnahme in die HFU-Liste gegeben sind.

Details zur Prüfung sind im Kapitel „Teilprozessbeschreibung Erst-/Wiederaufnahmeantrag verwalten“ beschrieben.

Sind alle Prüfungen positiv, müssen alle zuständigen KV-Träger die Aufnahme zusätzlich bestätigen.

Im Fehlerfall wird der DG darüber informiert, dass sein Wiederaufnahmeantrag nicht positiv erledigt wurde und keine Aufnahme in die HFU-Gesamtliste erfolgt.¹²⁸

Prozessschritt: Ablehnungsschreiben erstellen

Verantwortlich: DLZ-AGH

Beschreibung: Wird dem Wiederaufnahmeantrag des Dienstgebers auf Grund einer negativen Prüfung oder eines fehlenden Bestätigungsschreibens (bei einer vorangegangenen Streichung durch das Finanzamt) nicht stattgegeben, ist dies dem Dienstgeber in einem Schreiben mitzuteilen.

Ein Bescheid ist nur auf Verlangen des Dienstgebers vom ablehnenden KV-Träger, oder zuständigem Finanzamt zu erstellen.

¹²⁸ Vgl. BGBl. I Nr. 91/2008, § 67b, Abs. 1 und 3

Prozessschritt: DG in AGH aktualisieren

Verantwortlich: DLZ-AGH

Beschreibung: Wurde von allen zuständigen KV-Trägern und vom DLZ-AGH die Aufnahme bestätigt, erfolgt das Speichern des Dienstgebers, der Prüfkriterien sowie der Prüfergebnisse in der Applikation AGH bzw. in der HFU-Gesamtliste. Die Dokumente und die Namen der Bearbeiter werden ebenfalls zur Dokumentation gespeichert.^{129 130}

Prozessschritt: Bestätigungsschreiben erstellen

Verantwortlich: DLZ-AGH

Beschreibung: Wird der Dienstgeber in die Liste der haftungsfreistellenden Unternehmen aufgenommen, so erstellt das DLZ-AGH ein Schreiben, welches ihm die Aufnahme bestätigt.

5.4.2.3 Soll-Teilprozessbeschreibung „Haftungsbetrag verarbeiten“

Prozessschritt: Haftungsbetrag anweisen

Verantwortlich: DG

Beschreibung: Wird die Erbringung von Bauleistungen nach § 19 Abs. 1a UStG 1994 von einem Unternehmen (Auftrag gebendes Unternehmen) an ein anderes Unternehmen (beauftragtes Unternehmen) ganz oder teilweise weitergegeben, so haftet das Auftrag gebende Unternehmen für die vom Finanzamt einzuhebenden lohnabhängigen Abgaben, die das beauftragte Unternehmen abzuführen hat, bis zum Höchstausmaß von fünf Prozent des geleisteten Werklohns.

Die Haftung tritt mit dem Zeitpunkt der Zahlung des Werklohns ein und umfasst die vom beauftragten Unternehmen zu entrichtenden und vom Finanzamt einzuhebenden lohnabhängigen Abgaben, die bis zum 15. Tag nach Ablauf des Kalendermonats fällig werden, in dem die Leistung des Werklohns erfolgt. Als Werklohn gilt das gesamte für die Erfüllung des Auftrages zu leistende Entgelt. Als Leistung des Werklohns gilt auch jede Teilleistung

¹²⁹ Vgl. BGBl. I Nr. 91/2008, § 67b, Abs. 1

¹³⁰ Vgl. BGBl. I Nr. 91/2008, § 67c, Z. 3

dieses Entgelts insbesondere auch die Erfüllung durch Aufrechnung seitens des Auftrag gebenden Unternehmens, oder des beauftragten Unternehmens.

Die Haftung kann geltend gemacht werden, wenn beim beauftragten Unternehmen zur Einbringung der vom Finanzamt einzuhebenden lohnabhängigen Abgaben erfolglos Exekution geführt wurde, oder bezüglich des beauftragten Unternehmens ein Insolvenzstatbestand nach § 1 IESG vorliegt.

Die Haftung nach § 67a Abs. 1 entfällt,

- wenn das beauftragte Unternehmen zum Zeitpunkt der Leistung (siehe Leistungszeitpunkt) des Werklohns in der Gesamtliste der haftungsfreistellenden Unternehmen (HFU-Gesamtliste) nach § 67b Abs. 6 geführt wird, oder
- wenn dies nicht zutrifft, muss das Auftrag gebende Unternehmen fünf Prozent des zu leistenden Werklohns (Haftungsbetrag) gleichzeitig mit der Leistung des Werklohns an das Dienstleistungszentrum (§ 67c) überweisen.

Die Überweisung des Haftungsbetrages wirkt sich gegenüber dem beauftragten Unternehmen schuldbeitfreiend aus. Sie gilt als Drittleistung und unterliegt nicht dem zweiten Abschnitt des ersten Teiles/erstes Hauptstück der Insolvenzordnung.

Die Haftungsanweisung entspricht gesetzlichen Vorgaben und ist für die Zwecke der Weiterleitung an das Finanzamt nur dann vollständig, wenn folgende Informationen enthalten sind:

- Vermerk „AGH“, „AGH-SV“ bzw. „AGH-LSt“ auf der elektronischen Überweisung (Überweisungsdatensatz)
- Die Umsatzsteuer-Identifikationsnummer, oder wenn nicht vorhanden, die Finanzamtsnummer und die Steuernummer des beauftragten Unternehmens (§ 82a)
- Die Umsatzsteuer-Identifikationsnummer, oder wenn nicht vorhanden, die Finanzamtsnummer und die Steuernummer des Auftrag gebenden Unternehmens
- Erfolgt eine Überweisung nach § 67a gemeinsam mit einer Überweisung nach § 82a sind auch die in § 67a Abs. 4 genannten Daten anzugeben

Der Haftungsbetrag ist, sofern auch eine Überweisung nach § 67a Abs. 3 Z 2 ASVG erfolgt, gemeinsam mit dieser abzuführen.¹³¹

¹³¹ Vgl. BGBl. I Nr. 105/2010, § 82a Abs. 1, 2, 3, 4 und 5

Prozessschritt: Haftungsbetrag entgegennehmen

Verantwortlich: DLZ-AGH

Beschreibung: Die Haftungsanweisung mit dem Haftungsbetrag wird im DLZ-AGH entgegengenommen.¹³²

Prozessschritt: Haftungsbetrag formal prüfen

Verantwortlich: DLZ-AGH

Beschreibung: Die Haftungsanweisung mit dem Haftungsbetrag muss bestimmte gesetzliche Vorgaben erfüllen (die gesetzlichen Kriterien wurden zuvor beschrieben).

Ist dies nicht der Fall, muss die Haftungsanweisung mit dem Haftungsbetrag manuell verarbeitet werden. Fehlende oder unrichtige Informationen müssen von einem Sachbearbeiter ergänzt oder korrigiert werden.¹³³

Prozessschritt: Art der Haftungszahlung feststellen

Verantwortlich: DLZ-AGH

Beschreibung: Die einlangenden Zahlungen der Haftungsbeträge beim Dienstleistungszentrum sind dem Vermerk in der elektronischen Überweisung entsprechend zu unterscheiden und zuzuordnen:

- Vermerk „AGH“ bedeutet, dass 80 Prozent auf den Haftungsbeitrag nach § 67a und 20 Prozent auf den Haftungsbetrag nach § 82a entfallen
- Vermerk „AGH-SV“ bedeutet, dass 100 Prozent des Haftungsbetrages nach § 67a entspricht
- Vermerk „AGH-LSt“ bedeutet, dass 100 Prozent des Haftungsbetrages nach § 82a entspricht

Als Sonderfall gilt ein bei den österreichischen Krankenversicherungsträgern beauftragtes Unternehmen, sobald weder Beitrags- noch Meldepflichten bestehen, wenn der gesamte entrichtete Haftungsbetrag nach § 82a entspricht.

¹³² Vgl. BGBl. I Nr. 105/2010, § 82a Abs. 5

¹³³ Vgl. BGBl. I Nr. 105/2010, § 82a Abs. 4

Prozessschritt: Zuständige(n) KV-Träger feststellen

Verantwortlich: DLZ-AGH

Beschreibung: Auf Grund der vorhandenen Informationen der Haftungsanweisung, muss das DLZ-AGH erheben, bei welchen KV-Trägern der Dienstgeber ein laufendes Beitragskonto hat bzw. bei welchen KV-Trägern der Dienstgeber, Dienstnehmer gemeldet hat.¹³⁴

Prozessschritt: Haftungsbetrag an die KV-Träger aufteilen

Verantwortlich: DLZ-AGH

Beschreibung: Das DLZ-AGH hat die eingelangten Haftungsbeträge unverzüglich aufzuteilen und an den oder die für die Beitragseinhebung zuständigen KV-Träger weiterzuleiten.

Sind mehrere KV-Träger zuständig, so sind die Haftungsbeträge im Verhältnis der Zahl der versicherten Personen (Dienstnehmer), die zum Zeitpunkt der Weiterleitung auf die jeweiligen Beitragskonten des Dienstgebers des beauftragten Unternehmens (Auftragnehmer) entfallen, aufzuteilen. Details sind durch die Richtlinien des Hauptverbandes geregelt.^{135 136}

Prozessschritt: Haftungsbetrag an KV-Träger überweisen

Verantwortlich: DLZ-AGH

Beschreibung: Das DLZ-AGH erstellt einen elektronischen Datensatz zur Überweisung des Haftungsbetrages an den oder die zuständigen KV-Träger. Für jedes Beitragskonto des Dienstgebers wird eine Überweisung angewiesen. Die Überweisung beinhaltet den Vermerk „Haftungsbetrag AGH“ und die Beitragskontonummer des Dienstgebers.^{137 138}

¹³⁴ Vgl. BGBl. I Nr. 91/2008, § 67a, Abs. 5

¹³⁵ Vgl. BGBl. I Nr. 91/2008, § 67a, Abs. 5

¹³⁶ Vgl. BGBl. I Nr. 91/2008, § 67c, Z. 1 und 5

¹³⁷ Vgl. BGBl. I Nr. 91/2008, § 67a, Abs. 5

¹³⁸ Vgl. BGBl. I Nr. 91/2008, § 67c, Z.1 und 5

Prozessschritt: Haftungsbetrag an das Finanzamt überweisen

Verantwortlich: DLZ-AGH

Beschreibung: Das DLZ-AGH erstellt einen elektronischen Datensatz zur Überweisung des Haftungsbetrages an das zuständige Finanzamt. Die Überweisung beinhaltet zusätzlich die Umsatzsteuer-Identifikationsnummer, oder wenn nicht vorhanden, die Finanzamtsnummer und die Steuernummer des beauftragten und des Auftrag gebenden Unternehmens.¹³⁹

Prozessschritt: DG in AGH aktualisieren

Verantwortlich: DLZ-AGH

Beschreibung: Das Einlangen des Haftungsbetrages und die Aufteilung auf die jeweiligen KV-Träger werden mit den Namen der Bearbeiter zur Dokumentation in der Applikation AGH gespeichert.¹⁴⁰

Anm.: Es besteht die Anforderung, alle Geldflüsse und Aufteilungsschlüssel so zu speichern, dass Geldbewegungen jederzeit und eindeutig nachvollzogen werden können.

Zudem ist es notwendig, statistische Auswertungen über die eingelangten und verteilten Zahlungen zu erstellen. Diese werden in den obersten Gremien der Sozialversicherung, in regelmäßigen Meetings, dargestellt und präsentiert.

Prozessschritt: Haftungsbetrag KV-Träger verbuchen

Verantwortlich: KV-Träger

Beschreibung: Der durch das DLZ-AGH aufgeteilte und überwiesene Haftungsbetrag wird beim KV-Träger entgegengenommen und auf die entsprechenden Beitragskonten aufgeteilt und verbucht.¹⁴¹

Prozessschritt: Haftungsbetrag Finanzamt verbuchen

¹³⁹ Vgl. BGBl. I Nr. 105/2010, § 82a Abs. 5

¹⁴⁰ Vgl. BGBl. I Nr. 91/2008, § 67c, Z. 3

¹⁴¹ Vgl. BGBl. I Nr. 91/2008, § 67c, Z. 1

Verantwortlich: Finanzamt

Beschreibung: Der durch das DLZ-AGH überwiesene Haftungsbetrag wird beim Finanzamt entgegengenommen und auf das entsprechende Steuerkonto des beauftragten Unternehmens verbucht.

5.5 Visuelle Darstellung der BBKG-Prozesse:

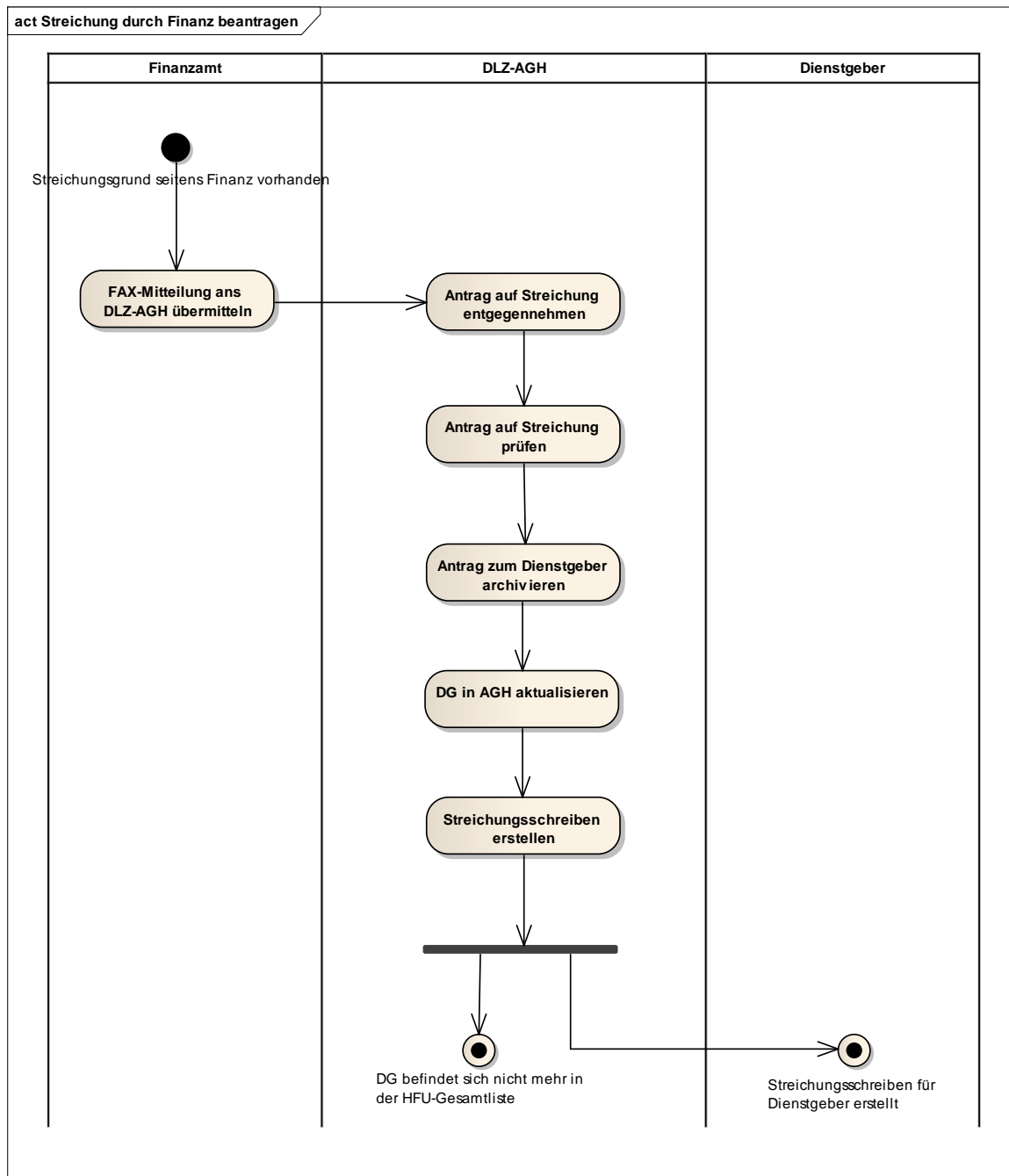


Abbildung 14: Soll-Prozess „Streichung durch Finanzamt beantragen“

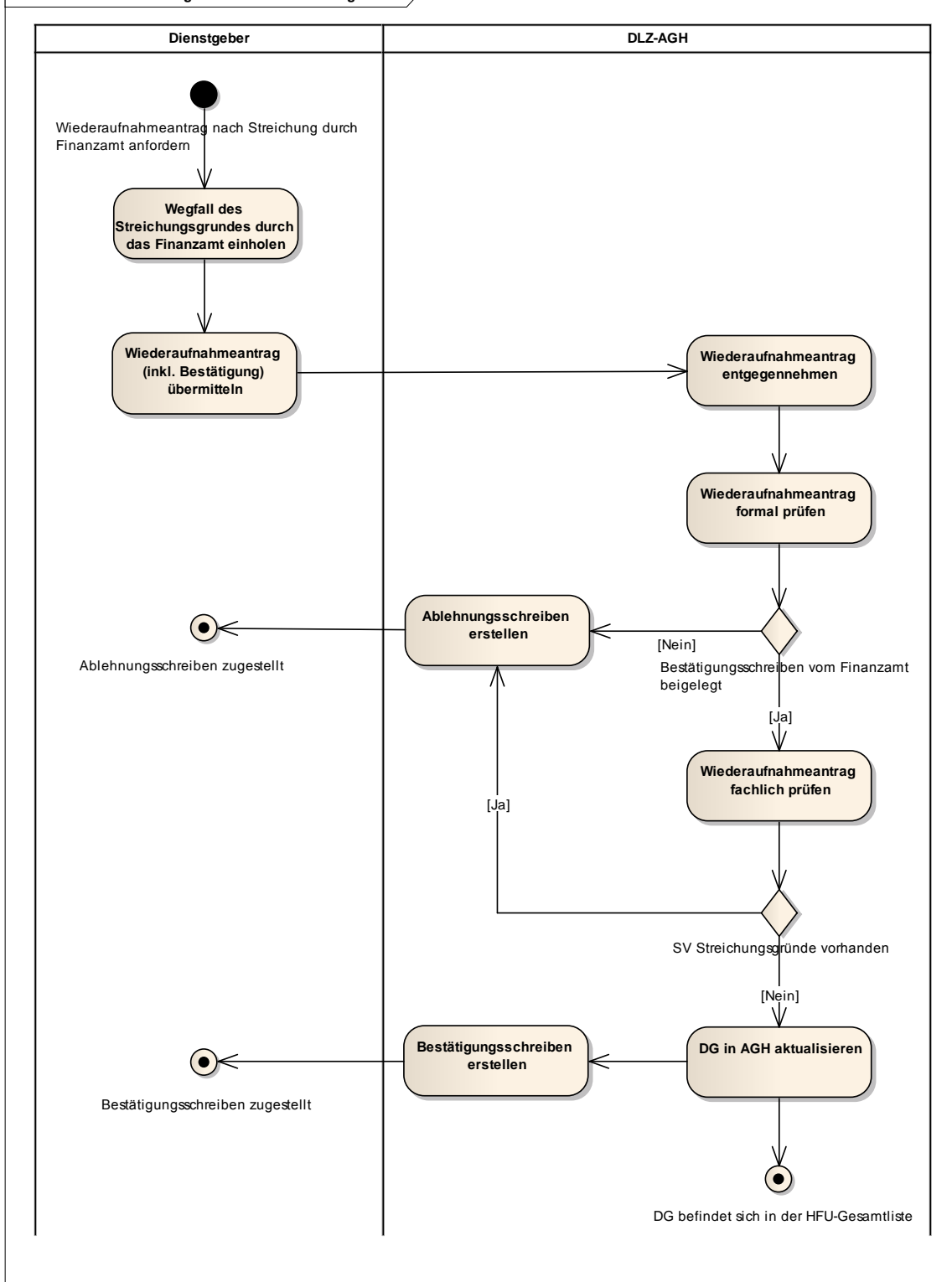


Abbildung 15: Soll-Prozess "Wiederaufnahme nach Streichung Finanz verarbeiten"

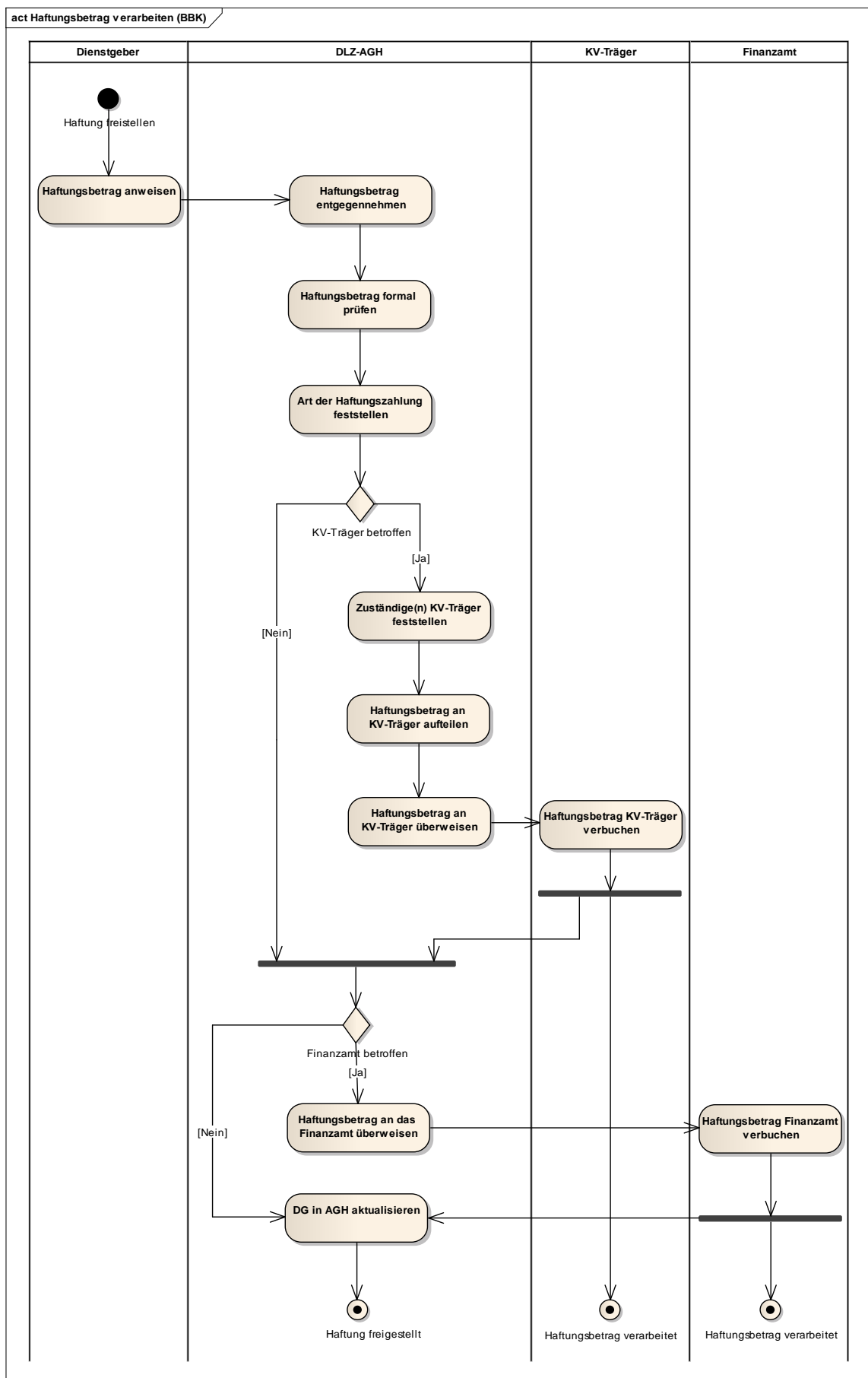


Abbildung 16: Soll-Prozess „Haftungsbetrag verarbeiten“

5.6 Visuelle Darstellung der Gesamtprozesse

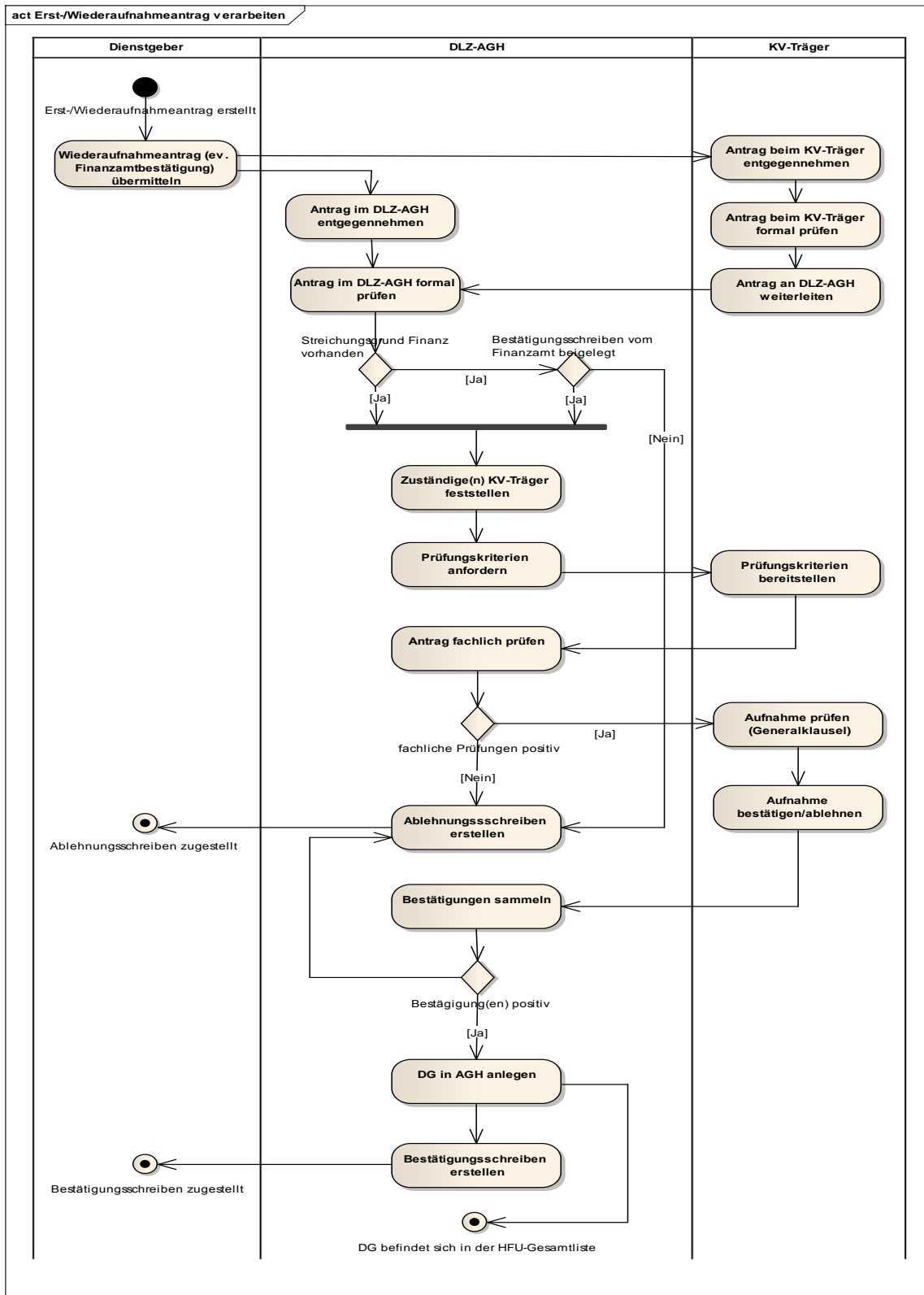


Abbildung 17: Gesamtprozess "Erst-/Wiederaufnahmeantrag verarbeiten"

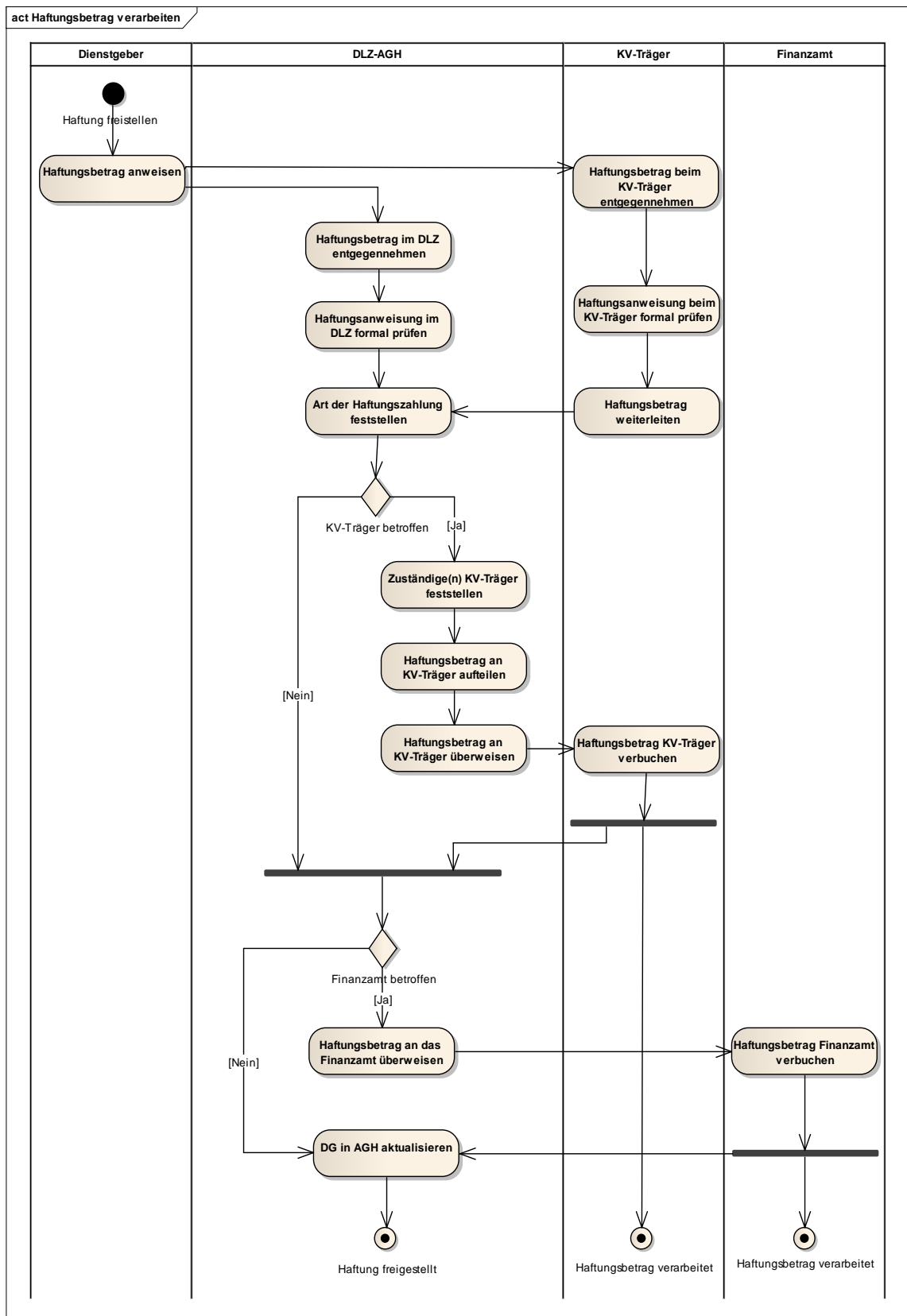


Abbildung 18: Gesamtprozess „Haftungsbetrag verarbeiten“

6 Zusammenfassung

6.1 Zusammenfassung

Das letzte Kapitel soll dem Leser einen gesamten Überblick über die vorliegende Arbeit bieten. Zunächst erfolgte eine inhaltliche Zusammenfassung der Zielsetzung, der theoretische Hintergrund, die verwendeten Methoden, die praktische Umsetzung der Geschäftsprozessanalyse und der plakativen Darstellung der Ergebnisse. In einer Schlussbemerkung werden nochmals die positiven Aspekte des Geschäftsprozessmanagements hervorgehoben. Im Fazit sind die Inhalte der Ergebnisse der Prozessintegration und deren Umsetzung erläutert.

Wie bereits in der Einleitung erwähnt, ist es das Ziel dieser Arbeit, die gesetzlichen Anforderungen des Gesetzes zur Betrugsbekämpfung, in eine bestehende Prozesslandschaft, die des Auftraggeber-Haftungsgesetzes, zu integrieren. Dazu ist es notwendig die bereits bestehenden Prozesse zu kennen.

Um einen ersten groben Überblick, über dieses doch komplexe Thema zu bekommen, ist die Gliederung so gewählt worden, dass zuerst der Begriff Geschäftsprozessmanagement in der Theorie erläutert wurde. Im Anschluss erfolgte eine Erklärung der Gesetze inklusive der fachlichen Definition der Begriffe. Um den Theorieteil abzuschließen sind in einem letzten Schritt die Methoden zur Umsetzung der Geschäftsprozessanalyse erörtert worden.

Im praktischen Teil dieser Arbeit sind die zuvor beschriebenen Methoden auf die Praxis umgelegt und die bestehenden Prozesse erhoben, beschrieben und dargestellt worden. In Folge wurden die, aus dem Betrugsbekämpfungsgesetz, resultierenden Prozesse analysiert, beschrieben und abgebildet.

Das Ergebnis dieser Arbeit bilden die im Kapitel 5.6 visuell dargestellten Gesamtprozesse. Diese resultieren aus der Symbiose der neu geschaffenen Geschäftsprozesse und den zuvor erhobenen, bestehenden Geschäftsprozessen. Von der Darstellung diverser Lösungsvarianten wurde bewusst Abstand gehalten, da das Ziel dieser Arbeit eine einheitliche Integration ist. Zudem bleibt, auf Grund der Beschaffenheit der gesetzlichen Anforderungen und der daraus resultierenden Prozesse, kein großer Spielraum für diverse Prozessvarianten.

6.2 Schlussbemerkung

Abschließend ist zu sagen, dass es mit der Einführung des Geschäftsprozessmanagements viele Vorteile mit sich bringt. Diese sind in der heutigen Zeit sehr wichtig, um am

Markt zu überleben. Somit werden die Unternehmensziele im Auge behalten, da der Fokus des Handelns und Denkens der Führungskräfte immer auf die Erwirtschaftung der Gewinne durch Optimierung der Wertschöpfungskette ausgerichtet ist. Dies kann nur durch das Beherrschen der Geschäftsprozesse bewerkstelligt werden. Außerdem wird die Existenz des Unternehmens gesichert und somit bleiben Arbeitsplätze erhalten. Zudem wird durch Kenntnis der eigenen Strategie bzw. der Geschäftsprozesse die Reaktionsfähigkeit verbessert. Dies bedeutet in Folge, dass auf Marktveränderungen und das politische Umfeld schnell und präzise reagiert werden kann. Dies wiederum, führt zu einer Steigerung des Unternehmenswertes, da aus der Sicht von externen Geldgebern Unternehmen mit einem ganzheitlichen Managementsystem überlebensfähiger sind. Als weiterer Benefit resultiert die Steigerung der Kundenzufriedenheit, indem alle Geschäftsprozesse an der Wertschöpfungskette auf die Anforderungen der Kunden ausgerichtet sind. Die Kundenbindung verbessert sich. Durch eine systematische Standardisierung der Arbeitsschritte weiß jeder Mitarbeiter, welche Aufgaben er wahrzunehmen hat und kennt seine Schnittstellen. Wichtige Tätigkeiten werden transparent, da sie exakt beschrieben und nicht der Tagesform der Mitarbeiter oder dem Zufall überlassen sind. Schlussendlich wird auch das Image des Unternehmens verbessert, da durch die offene Kommunikation mit den Kunden, Behörden und der Öffentlichkeit Vertrauen und Ansehen geschaffen wird.

6.3 Fazit

Diese neu gewonnenen Geschäftsprozesse wurden bereits als erste Erkenntnis dieser Arbeit an das Dienstleistungszentrum der WGKK übergeben. Die Praxis hat gezeigt, dass die, bereits in der Unternehmensstruktur, integrierten Prozesse gut funktionieren und die Durchlaufzeiten kurz gehalten werden. Dies bestätigt das Vorgehen, dass nur eine Lösungsvariante erarbeitet worden ist, welche die Prozessdauer minimal hält. Vorauschauend gilt es zu beobachten, wie die geschaffenen Geschäftsprozesse funktionieren. Somit soll es in einem späteren Schritt möglich werden, die benötigten Prozesskosten zu ermitteln und ein Controlling zu installieren.

Literaturverzeichnis

- Abts, D. (2010). *Masterkurs Wirtschaftsinformatik* (1. Auflage Ausg.). (D. Abts, Hrsg.) Wiesbaden: Vieweg + Teubner.
- Allweyer, T. (2005). *Geschäftsprozessmanagement*. Bochum: W3L-Verlag.
- Allweyer, T. (2009). *BPMN 2.0 - Business Process Modeling Notation* (2. aktualisierte u. erweiterte Auflage Ausg.). Norderstedt: Books on Demand.
- Bartos, D. B. (2011). *Praxisleitfaden Auftraggeberhaftung* (1. Auflage Ausg.). Wien: LexisNexis.
- Bartsch, C. (2010). *Modellierung und Simulation von IT-Dienstleistungsprozessen*. Karlsruhe: KIT Scientific Publ.
- Beatrix Bartos (WGKK). (2009). *Auftraggeber-Haftungsgesetz*. Von http://www.hauptverband.at/mediaDB/MMDB136509_Bartos_Autraggeberhaftung1.pdf abgerufen
- Becker, J., Kugeler, M., & Rosemann, M. (2005). *Prozessmanagement* (5. überarbeitete und erweiterte Auflage Ausg.). Berlin: Springer.
- Becker, J., Mathas, C., & Winkelmann, A. (2009). *Geschäftsprozessmanagement* (1. Auflage Ausg.). Berlin: Springer Berlin.
- BGBI. I Nr. 105/2010.
- BGBI. I Nr. 91/2008.
- Bleicher, K. (2011). *Das Konzept Integriertes Management* (8. überarbeitete Auflage Ausg.). Frankfurt am Main: Campus.
- Booch, G., Rumbaugh, J., & Jacobson, I. (2006). *Das UML-Benutzerhandbuch*. München: Addison-Wesley.
- Duden Recht A-Z. (2007). *Fachlexikon für Studium, Ausbildung und Beruf. 1. Aufl. Mannheim.* (L. B. 2007, Hrsg.) Mannheim: Bibliographisches Institut & F.A. Brockhaus.
- Feldbrügge, R., & Brecht-Hadraschek, B. (2005). *Prozessmanagement leicht gemacht*. Heidelberg: Redline Wirtschaft.
- Fischermanns, G. (2010). *Praxishandbuch Prozessmanagement*. Gießen: Schmidt.

- Fraunhofer-Institut ISST für Software- und Systemtechnik. (2009). *Moderne IT-Plattformen für Geschäftsprozessmanagement und Portale*. Von http://www.isst.fraunhofer.de/Images/IBM-Studie-Kurzfassung_tcm81-23024.pdf abgerufen
- Freund, J., & Rücker, B. (2010). *Praxishandbuch BPMN 2.0* (2. aktualisierte Auflage Ausg.). München: Carl Hanser Verlag GmbH & CO. KG.
- Gadatsch, A. (2010). *Grundkurs Geschäftsprozess-Management* (6. aktualisierte Auflage Ausg.). Wiesbaden: Vieweg + Teubner.
- Gaitanides, M., Scholz, R., & Vrohling, A. (1994). *Prozeßmanagement: Konzepte, Umsetzungen und Erfahrungen des Reengineering*. München: Hanser.
- Knoth, D. (2010). *Multivariate Analyse und Evaluation von Verhaltensindikatoren im Management Audit mit besonderem Fokus auf Korrelationen mit Performance- und Potentialeinschätzungen*. München: GRIN Verlag GmbH.
- Lehmann, G. (2004). *Das Interview* (2. überarbeitete Auflage Ausg.). Renningen: Expert-Verlag.
- Lehmann, G. (2008). *Wissenschaftliche Arbeiten* (2. überarbeitete Auflage Ausg.). Renningen: Expert-Verl.
- Möhring, W., & Schlütz, D. (2010). *Die Befragung in der Medien- und Kommunikationswissenschaft* (2. Auflage Ausg.). Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Österreichische Sozialversicherung. (2012). *Allspartenservice*. Von https://www.sozialversicherung.at/portal27/portal/esvportal/channel_content/cmsWindow?p_pubid=284&action=2&p_menuid=499&p_tabid=5 abgerufen
- Schmelzer, H. J., & Sesselmann, W. (2010). *Geschäftsprozessmanagement in der Praxis* (7. überarbeitete Auflage Ausg.). München: Hanser, Carl.
- Schmid, K. (2009). *Prozess-Optimierung im Output-Management*. Norderstedt: Books on Demand.

Erklärung

Hiermit erkläre ich, dass ich die vorliegende Arbeit selbstständig und nur unter Verwendung der angegebenen Literatur und Hilfsmittel angefertigt habe.

Stellen, die wörtlich oder sinngemäß aus Quellen entnommen wurden, sind als solche kenntlich gemacht.

Diese Arbeit wurde in gleicher oder ähnlicher Form noch keiner anderen Prüfungsbehörde vorgelegt.

Krems, den 16.04.2012

Christoph Grünberger